

Протокол заседания №3
Общественного совета
при Администрации Кожановского сельсовета Балахтинского района

02.06.2017 года

с.Кожаны

Присутствовали: члены Общественного совета Администрации Кожановского сельсовета Балахтинского района Дерюшева Н.М., Лабенская Л.В., Карочкина Р.А., Пашинов Ю.В., Ткаченко В.Е.

Приглашенные: Боровикова О.А. – глава Администрации Кожановского сельсовета Балахтинского района.

Повестка заседания:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Социально-культурно-спортивный досуговый центр с.Кожаны» (далее МБУК «Кожановский СКСДЦ»), оказывающим социальные услуги в сфере культуры.

2. Утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году

По первому вопросу:

Члены Общественного совета выразили мнение, что по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ». общая оценка качества оказания услуг составила 86 %.

Дерюшева Н.М. предложила утвердить итоги оценки деятельности учреждений.

По второму вопросу:

Опираясь на анализ анкетирования, анализ деятельности учреждения необходимо определить основные направления и мероприятия улучшения качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ»

На заседании Общественного совета присутствует 5 человек.

Голосование по вопросу рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ» и утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году:

Решили: Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ» (Приложение № 1)

2. Утвердить перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Кожановский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (Приложение № 2)

Подписи:

Председатель:  Н.М. Дерюшева

Секретарь:  Р.А. Карочкина

Приложение № 1
к протоколу № 3 от 02.06.2017
заседания Общественного совета
при Администрации
Кожановского сельсовета
Балахтинского района

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Социально-культурно-спортивным досуговым центром с.Кожаны»»

Критерии	Балы
Критерий открытости и доступности информации об организации	18
Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	16
Критерий времени ожидания предоставления услуги	8
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	16
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	28
Итого	86

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК
«Кожановский СКСДЦ», оказывающим социальные услуги в сфере культуры, и
предложения по улучшению их работы**

В период с 01 марта по 10 апреля 2016 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Районный дом культуры», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.

Независимая оценка включала 5 этапов:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является официальный сайт МБУК «Районный дом культуры». Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила 18 баллов. Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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». На официальном сайте МБУК «Районный дом культуры» информация по показателю об учреждении не достаточна: общая информация неполная; нет информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. Информация о проводимых мероприятиях размещается редко.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте www.bus.gov.ru. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru показала, что информация представлена.

Результаты по этапу «оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения» были проведены с помощью анкет. Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 250 респондентов – посетителей МБУК «Районный дом культуры». По итогам опроса РДК получил 18 баллов. Большой минус при рассмотрении данного критерия дало отсутствие условий для пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья. Здание оборудовано только подъемником на крыльце, внутри здания нет ни одного «приспособления» для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Довольно неплохие результаты получились по критериям «информированность о предстоящих мероприятиях (выставках, экспозициях) и «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «общая удовлетворенность качеством оказания услуг». Что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации о мероприятиях и услугах учреждения. Частым замечанием по результатам анализа анкет стало по поводу направлений деятельности, которых недостаточно для обеспечения разностороннего развития личности.

Основные выводы по проведению независимой оценки качества оказания услуг оцениваемого учреждения

По итогам всех пяти этапов МБУК «Районный дом культуры» набрало 77 баллов. Есть предложения по повышению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный дом культуры»:

1. Создание вкладки на официальном сайте учреждения по независимой оценке качества услуг.
2. Размещение информации на сайте в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».
3. Оборудование помещения для комфортного пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья.
4. Расширение направлений деятельности