

**Протокол № 2**  
**заседания Общественного совета по проведению**  
**независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры,**  
**расположенными на территории Октябрьского муниципального района**

**п. Октябрьский, 05.10. 2016 г.**

Состав Общественного совета:

Якина Т.Г., председатель

Члены общественного совета:

Бажин Л.Ф., Загвоздкин В.И., Султанов С.К., Белянкина С.Л.

**Повестка:** О ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями клубного типа Октябрьского муниципального района Пермского края в 2016 году.

**Слушали:** Якину Т.Г., председателя Общественного Совета

Независимая оценка предоставления услуг проводилась в отношении культурно-досуговых учреждений клубного типа, оказывающих услуги в сфере культуры на территории Октябрьского муниципального района (далее – КДУ).

Постановлением Администрации Октябрьского муниципального района Пермского края от 24.09.2014 г. № 524 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Октябрьского муниципального района» утвержден состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - Общественный совет).

Объектами независимой оценки качества предоставления услуг КДУ в 2016 году стали:

МБУ «Городской дом культуры», МБУК «Сарсинский ДК», МБУ «Тюшевской СДК», МБУ «Атнягузинский СДК», МБУ «Зуевский СДК», МБУ «Врх-Тюшевской СДК», МБУ «Енапаевский СДК», МБУ «Ишимовский СДК», МБУК «Биявашский СДК», МБУ «Щучье-Озерский СДК», МБУ «Петропавловский СДК», МБУ «Богородский СДК», МБУ «Русско-Сарсинский СДК».

Работы по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями КДУ, проходили в 3 этапа:

1. Анализ информации на официальном сайте КДУ (при его отсутствии на сайте учредителя КДУ);

2. Анализ информации на сайте bus.gov.ru;

3. Опрос посетителей посредством анкетирования.

В анкетировании приняли участие 2 617 жителей Октябрьского района, среди которых 35,8 % - мужчины, 64,2% - женщины. В исследование включены различные возрастные категории посетителей учреждений культуры: от школьников до пенсионеров.

Наиболее изученной оказалась группа посетителей в возрасте 20 - 40 лет – 32,8 % от общего числа опрошенных включенных в анкетирование. Главным потребителем услуг являются респонденты, имеющие среднее образование – 55 %, имеющих высшее образование – 14,7 %, учащиеся и студенты – 30,3 %.

В ходе проведения исследования важно было выяснить частоту посещения КДУ. Посещаемость учреждений культуры показывает, что большинство опрошенных являются:

Постоянными посетителями – 46 %,

Бывают, время от времени – 39,97 %,

Были впервые – 14,03 %.

Открытость и доступность информации об организации культуры оценивалась посредством изучения Интернет-пространства, а именно изучалось:

- полное и сокращенное наименование КДУ, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы – 3 балла из 5;

- информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ – 6,35 баллов из 7;

- информирование о новых мероприятиях – 1,9 балла из 5;

- уровень комфортности пребывания в организации КДУ – 4,8 балла из 5;

- перечень услуг, предоставляемых КДУ. Ограничение по ассортименту услуг; ограничение по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые КДУ. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами КДУ - 0 балла из 5;

- сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом в перерывах работы сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений

отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации – 3,4 балла из 5;

- транспортная и пешая доступность КДУ – 4,5 балла из 5;

-наличие электронного билета/бронирование билетов/электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения – 0 балла из 5;

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава библиотеки, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы руководящего состава, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг КДУ – 2,2 балла из 7;

- порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеки, а также предложения об улучшении качества ее деятельности; план по улучшению качества работы КДУ – 0 баллов из 6;

- разнообразие творческих групп, кружков по интересам – 5,6 баллов из 9.

Наиболее важной частью исследования качества услуг, предоставляемых КДУ Октябрьского муниципального района, стало выявление оценок учреждениям по заданным критериям. Ориентация на уровень удовлетворенности посетителей позволила выделить шесть индикаторов оценки:

1. Уровень комфортности пребывания в КДУ (53,08% посетителей ответили, что им комфортно находиться в учреждении);

2. Транспортная и пешая доступность (85,36 % считают расположение КДУ удачное и находится в транспортной и пешей доступности);

3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми КДУ посетителям (17,6 % опрошенных респондентов ответили, что они не знают, что такое электронный сервис и 20,48 % ответили, что никогда не пользовались данным видом услуги);

4. Удобство график работы организации КДУ (82,95 % посетителей полностью или частично удовлетворяет график работы КДУ);

5. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДУ (54, 5 % посетителей оценили доброжелательность и компетентность работников)

6. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (78,64 % считают качество проводимых культурно-массовых мероприятий образцовым и удовлетворительным)

Результаты проведения независимой оценки направлены на:

определение результативности деятельности КДУ и принятие своевременных мер по повышению эффективности его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников КДУ.

По результатам работы Общественного совета можно сделать вывод об общей удовлетворенности качеством предоставления услуг в сфере культуры культурно-досуговыми учреждениями клубного типа (57,16 баллов из 100).

**Решили:**

1. Информацию Якиной Т.Г. о проведении независимой оценки качества оказания услуг КДУ Октябрьского муниципального района Пермского края принять к сведению.

2. Утвердить отчет об итогах независимой оценки качества услуг КДУ.

3. До 1 декабря 2016 года культурно-досуговым учреждения разработать план по улучшению качества работы и увеличения количества постоянных посетителей.

4. Рекомендовать КДУ:

4.1. Обеспечить работу с официальным сайтом КДУ (при его отсутствии на сайте учредителя КДУ);

4.2. Информировать посетителей о возможности пользования электронными сервисами и о новых мероприятиях;

4.3. Разнообразить творческие группы, кружки по интересам;

4.4. Повысить качество проводимых культурно-массовых мероприятий.

Председатель:

Якина Т.Г. Якина

Члены общественного совета:

Бажин Л.Ф. Бажин

Загвоздкин В.И. В. Заг

Султанов С.К. Султанов

Белянкина С.Л. Белянкина