Протокол № 3

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры

25.03.2016

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Колесников Николай Александрович | - Глава Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 2. Кононова Евгения Олеговна | - специалист первой категории Администрации Горненского городского поселения |

Члены Общественного совета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Тоткалова Галина Ивановна | - директор МБОУ СОШ №22 |
| 2. | Мановицкий Александр Павлович | - председатель Собрания депутатов Горненского городского поселения |
| 3. | Таращенко Раиса Павловна | - депутат Собрания депутатов Горненского городского поселения |
| 4. | Наймушина Татьяна  Владимировна | - депутат Собрания депутатов Горненского городского поселения |
| 5. | Фомина Светлана  Александровна | - фельдшер ФАП р.п. Горный |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Открытие заседания общественного совета – вступительное слово Председателя общественного совета Тоткаловой Г.И. об обобщении и утверждении результатов оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского 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 Тоткалову Г.И. об обобщении и утверждении результатов оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры.

2. ВЫСТУПИЛ:

Член общественного совета Таращенко Р.П. огласила обобщенные результаты оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского 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 Горненского городского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры в 2015 году согласно приложению.

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

Председатель общественного совета Тоткалова Г.И.

Приложение

к протоколу Общественного совета

от «25» марта 2016 г. № 3

**ОТЧЕТ**

**о результатах независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского 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 Горненского городского поселения от 31.12.2015 № 161 «О создании Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Горненского городского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры» был проведен мониторинг среди получателей муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями сферы культуры, подведомственных Администрации Горненского городского поселения: МБУК «Библиотека Горненского городского поселения».

Всего было опрошено 25 человек, из них по следующим направлениям деятельности:

- информационно-библиотечной деятельности – 25 чел.

Основные результаты опроса приведены в таблицах.

Независимая оценка качества оказания услуг

МБУК «Библиотека Горненского городского 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, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям 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 | Дополнительные услуги (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 | 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 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 10 баллов | 10 |
| 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 |  | 84 |

Выводы:

Результаты изучения мнения населения показали, что респонденты оценивают качество услуг, оказываемых учреждениями сферы культуры, подведомственных Администрации Горненского городского поселения как «хорошее». Совокупная степень удовлетворенности предоставляемых услуг соответствует 84%, 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.