

ПРОТОКОЛ № 3-ОС
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждением культуры

Дата: 28 ноября 2016 г.

Время: 15-00 ч.

Место проведения:

администрация муниципального образования г.Зеленокумска, кабинет №224

Участники заседания:

Межуёв Александр Владимирович	председатель Совета ветеранов войны, труда, Вооружённых сил и правоохранительных органов Советского района
Медведева Надежда Павловна	председатель Совета территориального общественного самоуправления округа № 11 г.Зеленокумска
Фомина Елена Алексеевна	библиотекарь муниципального казенного учреждения культуры «Зеленокумское городское социально – культурное объединение»
Орлозоров Дмитрий Николаевич	руководитель организации «Молодая гвардия Единой России» по Советскому району
Ракитина Елена Ивановна	преподаватель - концертмейстер муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Зеленокумская детская музыкальная школа»

Повестка дня:

1. Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году.
2. Обсуждение рекомендаций по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году.
3. Определение перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

ПО ВОПРОСУ №1 повестки дня «Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году»

Слушали: Фомину Е.А. – секретаря Общественного совета

Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры (далее – Общественный совет) проведена оценка качества оказания услуг в 2016 году муниципального казенного учреждения культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (далее – МКУК ЗГ СКО).

При проведении оценки Общественный совет использовал:
статистическую информацию МКУК ЗГ СКО;

общедоступную информацию, полученную с сайтов (www.bus.gov.ru, mukzgsko.kulturu.ru, mo-zelenokumsk@mail.ru);

анализ отзывов посетителей учреждения культуры с официального сайта mo-zelenokumsk@mail.ru (проанализировано свыше 93 отзывов получателей услуг).

Кроме того Общественным советом в сентябре 2016 года было проведено выездное заседание в МКУК ЗГ СКО.

Медведева Н.П. - о подготовке сводной таблицы по оценочным листам, представленным членами Общественного совета с выставленными баллами в соответствии с критериями, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 №2515 и дополнительными критериями оценки качества оказания услуг, утвержденными Общественным советом (протокол №1-ОС от 25.03.2016). Сводная таблица прилагается.

В обсуждении результатов проведения независимой оценки качества приняли участие все члены Общественного совета.

Выступили: члены Общественного совета (Ракитина Е.И., Фомина Е.А.)

Решили:

утвердить результаты проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году (приложение №1).

Направить в адрес Главы муниципального образования г. Зеленокумска итоги независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным учреждением культуры в 2016 году.

ПО ВОПРОСУ №2 повестки дня «Обсуждение рекомендаций по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году»

Слушали: председателя Общественного совета Межуева А.В. о предложениях по улучшению деятельности муниципального учреждения культуры по результатам независимой оценки качества услуг, а также о предложениях, которые можно направить в адрес Главы муниципального образования г.Зеленокумска

Решили:

утвердить предложения Общественного совета по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (приложение №2) и направить их в адрес Главы муниципального образования г.Зеленокумска

ПО ВОПРОСУ №3 повестки дня «Определение перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году»

Слушали:. председателя Общественного совета Межуева А.В.по вопросу утверждения наименования учреждения культуры, в отношении которого будет проведена независимая оценка качества оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении учреждения культуры, учредителем которого является муниципальное образование, находящееся на территории муниципального образования и оказывающие муниципальные услуги в сфере культуры. Таким учреждением культуры, которое соответствует требованиям, является муниципальное казенное учреждение культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (сокращенное наименование – МКУК ЗГ СКО).

Решили:

утвердить учреждение культуры в отношении которого будет проводится в 2017 году независимая оценка качества оказания услуг - муниципальное казенное учреждение культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение», сокращенное наименование – МКУК ЗГ СКО, 357910, г.Зеленокумск, ул.Крайнева, 72А. В 2017 году провести выездные заседания Общественного совета с целью объективной оценки оказания услуг МКУК ЗГ СКО.

Председатель:



/ Межуёв А.В./

Секретарь:



/Фомина Е.А./

Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году

На итоговом заседании Общественного совета при подведении итогов независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (далее - МКУК ЗГ СКО) были проанализированы оценочные листы 5 членов Общественного совета.

Оценка проводилась по общим критериям, утвержденным приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 №2515 и дополнительным критериям оценки качества оказания услуг, утвержденными Общественным советом (протокол №1-ОС от 25.03.2016), в соответствии с указанным в приказе №2515 диапазоном баллов. С оценками по каждому показателю можно ознакомиться в сводной оценочной таблице качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году (приложение №3).

Средний оценочный балл по оценке качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году составил **149,4 балла (в том числе: общие критерии – 96,2 балла; дополнительные критерии – 53,2 балла).**

В сентябре 2016 года Общественным советом было проведено выездное заседание (протокол №2-ОС). В данном протоколе организации – оператору необходимо было провести обработку электронного анкетирования по удовлетворенности качеством оказания услуг в сфере культуры, проводимого на официальном сайте муниципального образования г.Зеленокумска www.mo-zelenokumsk.ru (далее – официальный сайт) и на сайте МКУК ЗГ КО mukzgsko.kulturu.ru.

28 октября 2016 года организация – оператор (МКУК ЗГ СКО) предоставили секретарю Общественного совета Фоминой Е.А. результаты электронного анкетирования.

Проведен анализ отзывов посетителей МКУК ЗГ СКО с официального сайта и сайта культуры (проанализировано 98 ответов). Сводка полученного анкетирования в форме диаграмм прилагается к итогам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным учреждением культуры в 2016 году на 12 листах.

Цель проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» оценить:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
- удовлетворенность получателей услуг качеством оказания услуг.

Вывод: муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение», в отношении которого была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году, обеспечены:

1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.

В наличии имеется информация об учреждении культуры, размещаемая на общедоступных информационных ресурсах:

на информационных стендах в помещении учреждения по адресу: г.Зеленокумск, ул.Крайнева 72 А;

на официальном сайте учреждения культуры mukzgsko.kulturu.ru;

на официальном сайте муниципального образования г.Зеленокумска www.mo-zelenokumsk.ru;

на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

МКУК ЗГ СКО имеет доступное месторасположение и находится в территориальной (пешей и транспортной) доступности для всего населения. Учреждение культуры располагается во Дворце им. И.А.Усанова по адресу: г.Зеленокумск, ул.Крайнева, 72А. Здание, в котором расположено МКУК ЗГ СКО оборудовано отдельным входом для свободного доступа получателей услуг, оборудовано информационной таблицей с наименованием режима работы учреждения. Для инвалидов предусмотрена возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него, вход в здание и выход оборудованы пандусами для передвижения инвалидных колясок.

Дворец им.Усанова окружен парковой зоной с удобными лавочками, качелями, аккуратные клумбы и зеленые насаждения располагают к отдыху. На территории, прилегающей к зданию, оборудованы места для парковки автотранспортных средств, *в том числе места для специальных автотранспортных средств инвалидов.* Доступ к парковочным местам является бесплатным.

Обеспечено удовлетворительное содержание помещений и территории учреждения культуры. Помещения соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения. Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

3. Время ожидания предоставления услуги.

Обеспечен прием граждан и юридических лиц к специалистам учреждения культуры при личном обращении для получения информации о работе учреждения и порядке предоставления услуг. Время ожидания в очереди при получении услуги не превышает 15 минут.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры.

Работники учреждения проявляют к получателям услуг вежливость, внимательность, доброжелательность. МКУК ЗГ СКО укомплектовано работниками, обладающими высоким уровнем компетентности. Многие из них, согласно профессиональным стандартам, прошли профессиональную переподготовку.

5. Удовлетворенность получателей услуг качеством оказания услуг.

В МКУК ЗГ СКО обеспечены удовлетворительные условия предоставления услуг в сфере культуры как физическим, так и юридическим лицам. Проводятся культурно - массовые мероприятия, имеющие групповой характер (концерты стационарные, концерты на выезде, показ спектаклей).

Особой популярностью у населения по выступлениям в концертных программах пользуются кружки художественной самодеятельности, находящиеся на базе ДК им.Усанова: «Тополя»-квнтет; «Серебряные звоночки» - группа академического вокала; «Казачий круг» - народный ансамбль казачьей песни.

Услуги в сфере культуры предоставляются не только на базе ДК им.Усанова, но также в клубах на х.Рог и х .Тихомировка. В данных клубах работают следующие кружки: «Радуга» - кружок детского творчества; «Умелые ручки» - кружок прикладного искусства; «Хуторяночка» - вокальная группа.

Согласно проведенному анкетированию в электронной форме 98,9% граждан из 93 человек удовлетворены качеством оказываемых услуг.

Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг: считать оказание услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году удовлетворительным.

Предложения Общественного совета по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение»

По итогам проведенной оценки качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» в 2016 году Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры

Рекомендует:

1. Сформировать книги отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания и разместить их в доступных для посетителей местах.
2. Регулярно осуществлять публикацию новостных материалов на официальном сайте учреждения.
3. Разместить на официальном сайте учреждения расписание занятий кружков, время и место занятий.
4. Усилить деятельность по распространению рекламных материалов.
5. Разработать систему по предоставлению сервисных (дополнительных) услуг и информирования населения о них (предварительное бронирование билетов и т.д.).
6. В 2017 году организации – оператору провести социологический опрос населения в форме анкетирования, взяв за основу критерии оценки качества оказания услуг учреждением культуры, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 №2515.
7. Знакомить членов Общественного совета с мероприятиями по улучшению материально-технической базы учреждения и благоустройству прилегающей территории (обустройство парка Дворца культуры имени И.А.Усанова) в 2017 году.
8. Обеспечить выполнение показателей объема и качества предоставляемых услуг, утвержденных в муниципальном задании на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годов.

**Сводная оценочная таблица качества оказания услуг, предоставляемых
муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское
социально-культурное объединение» в 2016 году**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Показатели (<u>общие</u> <u>критерии</u> – приказ Министерс тва культуры РФ от 05.10.2015 №2515); <u>дополни</u> <u>тельные</u> <u>критерии</u> – протокол №1-Ос от 25.03.2016)	Оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 39)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	4,8
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	7,0
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	7,0
1.4.	Размещение информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 №86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте www.bus.gov.ru	дополни тельные критерии	5,0

1.5.	Своевременное размещение достоверной, точной информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте www.bus.gov.ru	дополнительные критерии	5,0
1.6.	Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения культуры и получателей услуг в сфере культуры (получение информации) посредством: телефонной связи; электронной почты	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	4,8
1.7.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг учреждением культуры: лично в учреждение культуры; в электронной форме на официальный сайт муниципального образования г. Зеленокумска www.mo-zelenokumsk.ru в сети «Интернет».	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	5,0
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 54)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	4,8
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	5,0
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. 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 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	5,0

2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	5,0
2.5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	3,6
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	4,2
2.7	Оборудование входных зон учреждения культуры для маломобильных групп населения	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	5,0
2.8	Укомплектованность учреждения культуры специалистами, осуществляющими предоставление услуг в сфере культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	4,8
2.9	Обеспечение благоустройства и удовлетворительного содержания помещений учреждения культуры и территории, на которой она расположена	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	5,0
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	7,0
3.2.	Предоставление услуг гражданам в учреждении культуры в сроки, установленные при назначении данных услуг	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	7,0
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 21)				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	7,0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	7,0
4.3	Укомплектованность учреждения культуры работниками (кроме административно-управленческого персонала), прошедшими	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополнительные критерии	6,6

	повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю работы за последние три года				
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 45)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	5,0
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным 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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	общие критерии	5,6
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	8,2
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	общие критерии	10,0
5.5	Оперативность работников учреждения культуры в решении вопросов	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	дополни тельные критерии	5,0
	ИТОГО общая сумма баллов, в т.ч.: общие критерии дополнительные критерии	<i>от 0 до 154</i> <i>от 0 до 100</i> <i>от 0 до 54</i>			149,4 96,2 53,2