ПРОТОКОЛ № 3
заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, на территории
Карталинского муниципального района

«17» октября 2017 года

Место проведения заседания: г. Карталы, ул. Ленина 1, администрация Карталинского муниципального района, Управление по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района

Присутствовали:
Члены Общественного совета:
Гаврилкова
Светлана Борисовна - председатель Общественного совета, председатель общественной организации «Матерей и детей, погибших в горячих точках»
Маркадеев
Юрий Юрьевич - индивидуальный предприниматель; член Общественной палаты Карталинского муниципального района

Кадочникова
Тамара Васильевна - председатель Общественной организации «Память Сердца» - секретарь общественного совета

Борисова
Елена Александровна - руководитель исполкома Карталинского местного отделения Всероссийской партии «Единая Россия»

Банникова Ирина Владимировна - специалист Челябинского областного бюджетного учреждения «Карталинское лесничество»

Приглашенные:
Михайлова
Татьяна Сергеевна – начальник Управления по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района.
Сиюшова
Елизавета Николаевна – главный специалист ЦБ УДКС

Волкова
Марина Ильинична - заместитель начальник ЦБ УДКС

Присутствовало членов Общественного совета – 5 человек. Кворум имеется.

Повестка дня:
1. Вступительное слово начальника УДКС Михайловой Т.С.
2. Обсуждение результатов оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Карталинского муниципального района в 2017 году и предложений по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении муниципальных учреждений культуры в 2017 году
3. Подготовка предложений Общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг в адрес Управления по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района

Решили:

1.Принять и утвердить настоящим протоколом результаты независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района в 2017 году (приложение 1):

1. Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Варшавского сельского поселения»
2. Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Мичуринского сельского поселения»
3. Муниципальное учреждение «Централизованной клубной системы Снежненского сельского поселения»
4. Муниципальное казенное учреждение «Централизованная клубная система» Анненского сельского поселения
5. Муниципальное учреждение «Централизованной клубной системы Неплюевского сельского поселения»
6. Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Полтавского сельского поселения»
7. Муниципальное учреждение «Дом культуры п. Новокаолиновый Еленинского сельского поселения»
8. Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система» Сухореченского сельского поселения
9. Муниципальное учреждение районный организационно-методический центр Карталинского муниципального района
10. Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «Радуга»»
11. Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «40 лет Октября»»

2. Направить в адрес Управления по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности, подготовленные по результатам независимой оценки качества услуг, проведенной в отношении выше указанных учреждений культуры (приложение 2).

3. Признать независимую оценку качества оказания услуг, проведенную в 2017 году в отношении учреждений культуры Карталинского муниципального района хорошей.

Председатель Общественного совета: С.Б. Гаврилкова

Секретарь Общественного совета: Т.В. Кадочникова

Приложение 1

к протоколу от 17.10.2017г.

Цель: организация и проведение независимого исследования «Оценка качества работы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Объект исследования: учреждения культуры Карталинского муниципального района Челябинской области.

Предмет исследования: качество работы муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района Челябинской области.

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Методы сбора информации:

1) Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры. Тип опроса: анкетирование.

Объем выборки: 150 респондентов в каждом учреждении культуры.

Результаты проведения независимой оценки

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2542, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Карталинского муниципального района (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» в период с 01 по 31 августа 2017 проводилась оценка качества работы следующих учреждений:

1) **Муниципальное учреждение «Дом культуры п. Новокаолиновый Еленинского сельского поселения»**

Наименование учреждения: МУ Муниципальное учреждение «Дом культуры п. Новокаолиновый Еленинского сельского поселения»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	123,97
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**129,97**

2) **Муниципальное учреждение Районный организационно-методический центр Карталинского муниципального района**

Наименование учреждения: МУ районный организационно-методический центр Карталинского муниципального района	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	12
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	112,28
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**124,28**

3) **Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Мичуринского сельского поселения»**

Наименование учреждения: МУ «Централизованная клубная система Мичуринского сельского поселения»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	120,99
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**131,99**

4) Муниципальное учреждение Централизованной клубной системы Снежненского сельского поселения

Наименование учреждения: ***МУ «Централизованной клубной системы Снежненского сельского поселения»***	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	114,78
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**125,78**

5) Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Варшавского сельского поселения»

Наименование учреждения: ***МУ «Централизованная клубная система Варшавского сельского поселения»***	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	12
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	122,82
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**134,82**

6) Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Полтавского сельского поселения»

Наименование учреждения: ***МУ «Централизованная клубная система Полтавского сельского поселения»***	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	12
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	112,32
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**124,32**

7) Муниципальное казённое учреждение «Централизованная клубная система» Анненского сельского поселения

Наименование учреждения: *МУК «Централизованная клубная система» Анненского сельского поселения*	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	122,56
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**135,56**

8) Муниципальное учреждение «Централизованной клубной системы Неплюевского сельского поселения»

Наименование учреждения: *МУ «Централизованной клубной системы Неплюевского сельского поселения»*	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	123,92
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**139,92**

9) Муниципальное учреждение Централизованная клубная система Сухореченского сельского поселения

Наименование учреждения: *МУ «Централизованная клубная система Сухореченского сельского поселения»*	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	15
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	118,2
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**133,2**

10) Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «Радуга»»

Наименование учреждения: Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «Радуга»»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	129,41
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**142,41**

11) Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «40 лет Октября»»

Наименование учреждения: Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры «40 лет Октября»»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	15
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	132,28
Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг	**147,28**

Итоговый рейтинг учреждений культуры

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры показали, что для всех учреждений культуры можно объективно провести анализ, так как у всех учреждений культуры присутствуют официальные сайты, во всех учреждениях был проведен опрос.

Представим полученные интегральные показатели и рейтинги в графическом виде.

Рис.1. Интегральный показатель оценки учреждений культуры на основе анализа официального сайта

Рис.2. Баллы учреждений культуры на основе анализа опроса получателей услуг

Рис.3. Общий рейтинговый балл в разрезе учреждений культуры

Приложение 2
к протоколу от 17.10.2017г.

Предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведённой в отношении муниципальных учреждений культуры в 2017 году:

№ п/п	Организация	Рекомендации (по совершенствованию деятельности организаций культуры по результатам независимой оценки качества)
1	Муниципальное учреждение Районный организационно-методический центр Карталинского муниципального района	1.обновление материально-технической базы, пополнение её более современными техническими средствами (покупка мультипроекторного экрана, нового компьютера); 2.оборудование компьютерного класса; 3.анонсирование годовых планов по районным мероприятиям.
2	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Мичуринского сельского поселения»	1.обновление аппаратуры 2.выделение помещения под костюмерную.
3	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Варшавского сельского поселения»	1.необходимость ремонта здания, в том числе кровли.
4	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Полтавского сельского поселения»	1.закупка новых костюмов (в том числе карнавальных) 2.обновление аппаратуры
5	Муниципальное казённое учреждение «Централизованная клубная система» Анненского сельского поселения	1.обновление аппаратуры 2.закупка цветомузыкального оборудования 3.оборудование кинозала
6	Муниципальное учреждение Централизованная клубная система Сухореченского сельского поселения	1.закупка нового оборудования, в том числе караоке.