

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, на территории
Карталинского муниципального района

«15» ноября 2019 года

Место проведения заседания: г. Карталы, ул. Славы 4 «А», Управление по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Гаврилова

Светлана Борисовна - председатель Общественного совета, председатель общественной организации «Матерей и детей, погибших в горячих точках»

Гольдин Игорь Григорьевич – председатель Совета ветеранов

Исмухамбетова Куляш Сидаровна – директор муниципального учреждения «Централизованной клубной системы Южно-Степного сельского поселения»

Капылова Людмила Николаевна - директор Муниципального учреждения «Централизованной клубной системы Южно-Степного сельского поселения»

Шушунов Михаил Геннадьевич - председатель Общественной палаты Карталинского муниципального района

Приглашенные:

Михайлова

Татьяна Сергеевна – начальник Управления по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района.

Сиюшова

Елизавета Николаевна – главный специалист ЦБ УДКС

Кучинская Татьяна Александровна – и.о. директора МУ РОМЦ

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 2019 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 2019 году
3. Подготовка предложений Общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг в адрес Управления по делам культуры и спорта Карталинского муниципального района

ешили:

1. Принять и утвердить настоящим протоколом результаты независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района в 2019 году (приложение 1):

1) Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система «Карталинского муниципального района»;

2) Муниципальное учреждение межпоселенческий Дом культуры «Россия»;

3) Муниципальное учреждение Централизованной клубной системы Еленинского сельского поселения;

4) Муниципальное учреждение «Централизованной клубной системы Южно-Степного сельского поселения»;

5) Муниципальное учреждение Историко-краеведческий музей Карталинского муниципального района;

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

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 2019 году в отношении учреждений культуры Карталинского муниципального района хорошей.

Председатель Общественного совета:

Секретарь Общественного совета:

С.Б. Гаврилкова

И.Г. Гольдин

Цель:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Карталинского района Челябинской области.

Задачи исследования:

- 1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"), а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
- 2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;
- 3) оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

Объект исследования: организации Карталинского района в сфере культуры.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Карталинского района.

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- а) открытость и доступность информации об организации культуры;
- б) комфортность условий предоставления услуг;
- в) доступность услуг для инвалидов;
- г) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;
- д) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы сбора информации:

1) Анкетный опрос получателей услуг

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 3) Наблюдение за качеством условий оказания услуг

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Карталинского района.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 6 учреждений культуры Карталинского района Челябинской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры/;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам независимой оценки было опрошено 1002 респондента посредством личного анкетирования. По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы независимой оценки качества услуг организациями культуры с 23.10.2019 по 11.11.2019 года проводилась оценка качества работы следующих учреждений

Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:

1)Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Еленинского сельского поселения»

Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 442,6.

Наименование учреждения: Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Еленинского сельского поселения»	
критерии	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	87,8
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	90
3. «Доступность услуг для инвалидов»	65,1
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6
Общий балл:	442,6

2)Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Южно - Степного сельского поселения»

Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 459,8.

Наименование учреждения: Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Южно-Степного сельского поселения»	
Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	87,3
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,7
3. «Доступность услуг для инвалидов»	72,8

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
Общий балл:	459,8

3) *Муниципальное учреждение межпоселенческий Дом культуры «Россия»*

Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 472,6.

<i>Муниципальное учреждение межпоселенческий Дом культуры «Россия»</i>	
Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	86,9
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100
3. «Доступность услуг для инвалидов»	85,6
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
Общий балл:	472,6

4) *Муниципальное учреждение Историко-краеведческий музей Карталинского муниципального района*

Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 470.

<i>Муниципальное учреждение Историко-краеведческий музей Карталинского муниципального района</i>	
Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	90,8
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100
3. «Доступность услуг для инвалидов»	80
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
Общий балл:	470

5) *Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»*
Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 461,7.

Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района	
Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	88,9
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,7
3. «Доступность услуг для инвалидов»	73,9
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	99,7
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5
Общий балл:	461,7

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

Всего в учреждении опрошено 167 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 440,2.

Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Великопетровского сельского поселения»	
Критерий	Критерий
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	85,9
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	89,7
3. «Доступность услуг для инвалидов»	65,6
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,9
Общий балл:	440,2

Графическое представление результатов независимой оценки в разрез показателей и итоговые рейтинги

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры показали, что опрос был проведен во всех учреждениях культуры методами бумажного анкетного опроса.

Представим полученные интегральные показатели и рейтинги в графическом виде.

Общие баллы и рейтинги учреждений культуры

Учреждение	Балл	Рейтинг
Муниципальное учреждение межпоселенческий Дом культуры «Россия»	472,6	1
Муниципальное учреждение Историко-краеведческий музей Карталинского муниципального района	470	2
Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»	461,7	3
Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Южно - Степного сельского поселения»	459,8	4
Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Еленинского сельского поселения»	442,6	5
Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Великопетровского сельского поселения»	440,2	6

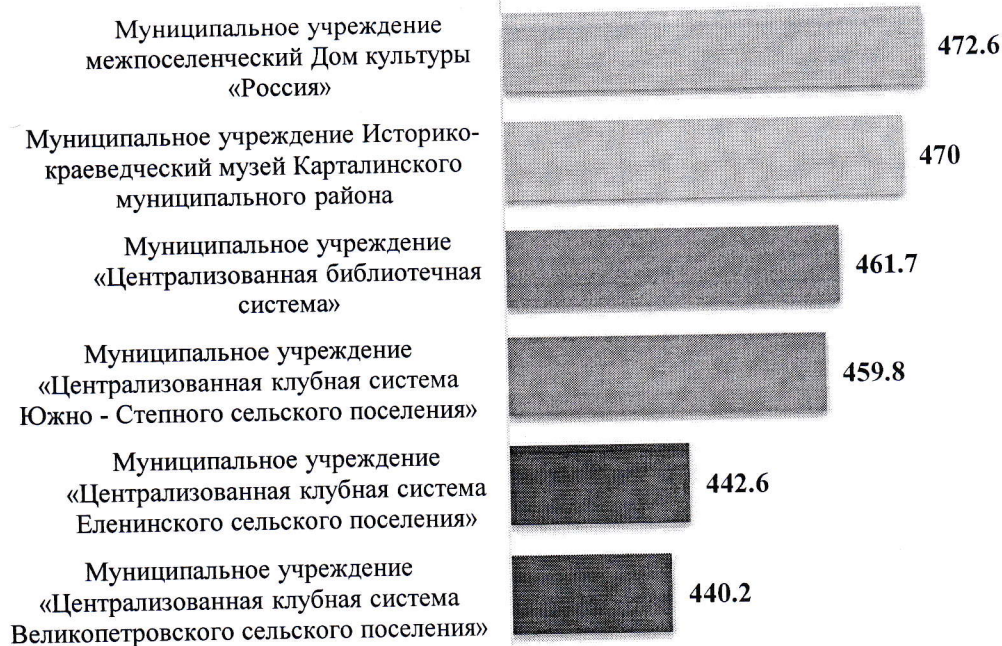


Рис.1. Общие баллы учреждений по результатам независимой оценки

Баллы по учреждениям в разрезе отдельных показателей

	МУ «Централизованная библиотечная система»	МУ Историко-краеведческий музей Каргалинского муниципального района	МУ межпоселенческий Дом культуры «Россия»	МУ «Централизованная клубная система Южно - Степного сельского поселения»	МУ «Централизованная клубная система Еленинского сельского поселения»	МУ «Централизованная клубная система Великопетровского сельского поселения»
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	88,9	90,8	86,9	87,3	87,8	85,9
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,7	100	100	99,7	90	89,7
3. «Доступность услуг для инвалидов»	73,9	80	85,6	72,8	65,1	65,6
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	99,7	100	100	100	100	100
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5	99,2	100	100	99,6	98,9
Общий балл:	461,7	470	472,6	459,8	442,6	440,2

Приложение 2
к протоколу от 15.11.2019г.

Предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры Карталинского муниципального района по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении муниципальных учреждений культуры в 2019 году:

№ п/п	Организация	Рекомендации (по совершенствованию деятельности организаций культуры по результатам независимой оценки качества)
1	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Еленинского сельского поселения»	1. Проводить дискотеки для старшего поколения, организовать танцевальный кружок для пенсионеров. 2. Оборудовать банкетный зал.
2	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Южно-Степного сельского поселения»	1. Провести воду в клуб. 2. Поставить лавочки возле клуба. 3. Сделать пандус. 4. Сделать возле клуба зону отдыха. 5. Открыть кружок для взрослых - вязание спицами и крючком, открыть конструкторский кружок для детей. 6. Чаще проводить мероприятия на свежем воздухе для взрослых.
3	Муниципальное учреждение межпоселенческий Дом культуры «Россия» <i>90.04 3</i>	1. Улучшить качество звука. 2. Больше рекламы о проводимых мероприятиях на сайтах.
4	Муниципальное учреждение Историко-краеведческий музей Карталинского муниципального района <i>91.02</i>	1. Обновить витрины. 2. Увеличить число экспонатов. 3. Организовывать больше приезжих, передвижных, выставок.
5	Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района <i>91.01</i>	1. Регулярно обновлять книжный фонд. 2. Проводить больше мероприятий с ДООУ 3. Пополнить подписку газет и журналов новыми изданиями. 4. Приобрести новые книги.
6	Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Великопетровского сельского поселения»	1. Сделать на территории учреждения больше озеленения. 2. Предусмотреть дополнительное время работы тренажерного зала.