

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель Общественного совета
при администрации Верхнерусского сельсовета
_____Ю.С. Верременникова
20.04. 2017г.

ПОВЕСТКА ДНЯ
заседания Общественного совета при администрации Верхнерусского
сельсовета Шпаковского района Ставропольского края

с. Верхнерусское от. 20.04.2017г. ул. Подгорная 152

- 1.Итоги проверки независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры :
 - муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс Верхнерусского сельсовета»
2. О выполнении рекомендаций Общественного совета 20.04.2017г.

РЕШЕНИЕ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ
ВЕРХНЕРУССКОГО СЕЛЬСОВЕТА

20.04.2017 года с. Верхнерусское
14.00 ул. Подгорная 152

1. СЛУШАЛИ:

Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг следующими учреждениями культуры Верхнерусского сельсовета: муниципального казенного учреждения культуры «Сельский культурный комплекс Верхнерусского сельсовета».

Верременникова Ю.С. -(председатель Общественного совета) подвела итоги независимой оценки качества работы муниципального учреждения, оказывающие услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким критериям, как:

- открытость и доступность, информация об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания представления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещения в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечить техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Верхнерусского сельсовета.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Верхнерусского поселения;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура»;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения культуры;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципального казенного учреждения культуры.

Объектом исследования являются:

Посетители (пользователи услугами) муниципального казенного учреждения культуры «СКК Верхнерусского сельсовета».

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества оказания услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещение на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг ;

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. Изучение мнения получателей услуг;
2. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru);
3. Наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учреждения организации культуры.

Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет – канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов- ответов),
- телефонная связь;

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в учреждении отсутствовали.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.

1. Результат опроса пользователей услуг МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета» предоставлено в таблице №1. Количество опрошенных – 150 человек. Количество набранных баллов – 92

качества работы культурно – досугового учреждения
01.11.2016г. с. Верхнерусское
Ф.И.О. _____

Наименование учреждения :муниципальное казенное учреждение культуры
«Сельский культурный комплекс Верхнерусского сельсовета»

№ п\п	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
-------	---------------------------------------	-------------------

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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 (0-10 баллов)	5 баллов
1.2.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (0-10 баллов)	7 баллов
1.3.	Информирование о новых мероприятиях (0-10 баллов)	7 баллов

2. Комфортность условий представления услуг и доступность их получения

2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры . Внешнее и внутреннее благоустройство учреждения и прилегающей территории (освещение территории в вечернее время, приобретение кресел, стульев, чистота помещения, расширение помещения) (0-10 баллов)	4 баллов
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Представление преимущественного права пользования услугами учреждения (0-10 баллов)	5 баллов
2.3.	Время доступности с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. 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	4 баллов

	предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. Наличие на сайте информации об Уставе учреждения, приказы о стоимости платных услуг, информации о планируемых мероприятиях (0-10 баллов).	
2.4.	Транспортная и пешая доступность организации культуры (0-10 баллов)	5 баллов
2.5.	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (0-10 баллов)	4 баллов

3. Время ожидания представления услуги

3.1.	Удобство графика работы организации культуры (0-10 баллов)	7 баллов
------	--	----------

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (0-10 баллов)	7 баллов
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделениях и филиалов (0-10 баллов) .	7 баллов

5. Удовлетворенность качества оказания услуг

5.1.	Уровень удовлетворенности качества оказания услуг организации культуры в целом (0-10 баллов)	5 баллов
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации (0-10 баллов)	6 баллов
5.3.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (0-10 баллов)	9 баллов
5.4.	Качество проведения культурно – массовых мероприятий (0-10 баллов)	10 баллов

1. Методики расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая : за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 92

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качества услуг, предоставляемыми МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей.

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Опрос по 1 группе показал, что в целом потребителей услуг устраивает информирование населения. Полное и сокращенное наименование учреждения, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учреждении, учредительные документы, отчеты перед населением представляют собой - праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информация о работе и предстоящих мероприятиях происходит через местную газету «Почтовый тракт» , систему уличного оповещения, социальные сети, рекламные печатные афиши.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей.

Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения.

По 2-ой группе показателей отмечаем, что отношение группа людей в целом низко оценивает работу в этом направлении, так как здания «СКК Верхнерусского сельсовета» не созданы условия для комфортного пребывания в здании, а именно: недостаточно мест для репетиций самодеятельных коллективов, отсутствуют помещения для подготовки артистов и творческих коллективов к выступлениям. Отсутствуют условия для потребителей с ограниченными возможностями здоровья.

Результат опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей.

Время ожидания предоставления услуги.

По 3-ей группе показателей достигли максимального значения. Это связано с тем, что график работы МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета» предоставляет выбор занятий, как в дневное, так и в вечернее время, а так же в выходные дни.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель очень высоко, это свидетельствует о том, что сотрудники «МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета» достаточно компетентны в своей деятельности и вежливо общаются с потребителями услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей
Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей, большинство удовлетворены качеством оказания услуг, МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета» обеспечено необходимыми средствами, отвечающими требованиям пожарной безопасности, а также санитарных норм и правил. Учреждение оснащено музыкальной, световой, звукоусиливающей аппаратурой, оборудованием для кино – видео показов, информационными стендами о его деятельности. Это очень важно для проведения мероприятий в учреждении культуры. Вместе с тем, недостаточно мощная звуковая аппаратура для уличных мероприятий (для массовых мероприятий). Необходимы расходов на модернизацию материально-технической базы.

Результаты проведенного социологического исследования, включающие в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета», которые состоялись в ноябре 2016 года, комиссией выставлены следующие баллы:

№ п\п	Наименование	баллы
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс Верхнерусского сельсовета»	5,8

ОТМЕТИЛИ:

- проверяемые учреждения МКУК «СКК Верхнерусского сельсовета» выполнили все показатели, имеют сайт, на котором отражена правовая основа деятельности, планы творческих мероприятий, реклама. Отчеты перед населением предоставляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование потребителей услуг происходит через интернет, печатные и электронные средства массовой информации, через местную газету «Почтовый тракт», на базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Вместе с тем обозначили ряд недостатков и проблем в этой работе, которые отражены в протоколе комиссии, где согласно оценочным листам проставлены баллы учреждению проверенному комиссией Верхнерусского сельсовета.

РЕШИЛИ:

- утвердить итоги независимой оценки качества оказания социальных услуг в проверенных учреждениях в сферы культуры.
- довести до сведения главы Верхнерусского сельсовета итоги независимой оценки качества оказания услуг, разместить итоги оценки качества проверки на сайте министерства культуры края, и на сайте администрации.

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры Верхнерусского сельсовета по оценкам комиссии можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
2. Используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы
3. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).
4. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
5. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
6. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

7.Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждения; для формирования публичной отчетности учреждения.

8.Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru. Изучение и оценка.

Председатель
Общественного совета Ю.С. Веретенникова