

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по культуре и искусству по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Россошанского муниципального района в 2017 году

Дата проведения: 15 сентября 2017 года

Время проведения: 14.00 часов.

Место проведения: зал заседаний администрации Россошанского муниципального района Воронежской области.

Присутствующие члены Общественного совета: 11 человек:

- Архипенко З.Н.
- Береговая Л.Н.;
- Бородкина Т.А.;
- Василенко О.В.;
- Дубровин А.Н.;
- Кардаш Н.А.;
- Кветкин И.М.;
- Маснева Н.Н.;
- Олемская О.В.;
- Паровозина Л.Г.;
- Пашкевич Е.А.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района в 2017 году, оказывающими социальные услуги в сфере культуры (Приложение 1).
2. Утверждение рейтинга качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (Приложение 2).
3. Утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (Приложение 3).
4. Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры, и предложения по улучшению их работы (Приложение 4).

Выступления:

По первому вопросу:

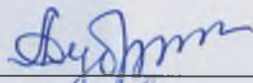

Члены Общественного совета выразили мнение, что по результатам проведенной оценки работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры, общая оценка качества оказываемых услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района соответствует вышесреднему уровню (от 110 баллов до 156 баллов). Информация, полученная путем письменного опроса

граждан, соответствует вышесреднему (от 91,6% до 100%) при 2173 опрошенных человек (анкет).

РЕШЕНИЕ:

1. Утвердить результаты оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района (Приложение 1).
2. Утвердить рейтинг качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (Приложение 2).
3. Утвердить перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (Приложение 3).
4. Решение Общественного совета разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Россошанского муниципального района в сети «Интернет».

Проголосовали: единогласно

Председатель Общественного совета  А.Н. Дубровин
Секретарь Общественного совета  О.В. Олемская

Приложение 1
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности учреждений
культуры Россошанского муниципального района
от 15.09.2017г. №3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры Россошанского муниципального района в 2017 году,
оказывающими социальные услуги в сфере культуры

№ пп	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности и качеством оказываемых услуг, %		Основные критерии для оценки эффективности качества работы учреждений культуры					Итоговая оценка (максимальное значение баллов- 160 баллов)
		Кол-во опроше нных лиц	Изучение мнения получател ей услуг (опросный лист)	Критерий открытости и доступност и (максималь ное значение баллов- 30 баллов)	Критерий комфортнос ти условий предоставле ний услуг и доступност и их (максималь ное значение баллов- 50 баллов)	Критерий времени ожидания предоставлен ия услуги (максимально е значение баллов- 20 баллов)	Критерий доброжелател ьности, вежливости, компетентнос ти работников организации (максимально е значение баллов- 20 баллов)	Критерий удовлетворен ности качеством оказания услуг (максимально е значение баллов- 40 баллов)	
1	2		3	4	5	6	7	8	7
1	МКУ «Алейниковский КДЦ»	157	91,6	30	39	20	18	27	134
2	МКУК «Александровский КДЦ»	59	99,9	29	39	18	18	30	134
3	МКУ «Архиповский КДЦ»	183	99,0	30	46	19	19	33	147
4	МКУ «Евстратовский КДЦ»	95	100	29	44	20	17	34	144
5	МКУ «Жилинский КДЦ»	122	95,2	27	38	20	18	29	132
6	МКУ «Копенкинский КДЦ»	115	96,2	23	32	14	15	26	110
17	МКУК «Кривоносковский КДЦ»	74	99,9	27	41	20	18	29	135
8	МКУК «Криничанский КДЦ»	154	99,7	30	39	20	18	34	141

9	МКУ «Лизинский КДЦ»	176	99,0	27	43	20	19	34	143
10	МКУ «Морозовский КДЦ»	176	99,0	30	38	20	20	36	144
11	МКУК «Новопостояловский КДЦ»	100	99,0	26	38	19	18	31	132
12	МКУ «Новокалитвенский КДЦ»	28	99,6	30	50	19	18	39	156
13	МКУК «Поповский КДЦ»	93	99,4	28	38	20	19	32	137
14	МКУК «Подгоренский КДЦ»	73	99,7	27	38	18	17	30	130
15	МКУ «Старокалитвенский КДЦ»	175	99,0	26	39	20	18	35	138
16	МКУК «Шекаловский КДЦ»	105	97,9	28	38	18	17	30	131
17	МКУ «Шрамковский КДЦ»	49	98,8	30	39	20	19	31	139

Иные организации культуры

18	МКУ г.п.г. Россошь «Детский развлекательно-развивающий комплекс»	239	99,7	30	50	20	19	39	158
----	---	-----	------	----	----	----	----	----	-----

Приложение 2
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности учреждений
культуры Россошанского муниципального района
от 15.09.2017г. №3

Рейтинг
качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального
района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры,
проведенной в 2017 году

№ пп	Наименование учреждения	Итоговые баллы	Место
1	МКУ «Новокалитвенский КДЦ»	97,5	1
2	МКУ «Архиповский КДЦ»	91,3	2
3	МКУ «Морозовский КДЦ»	89,8	3
4	МКУ «Евстратовский КДЦ»	89,17	4
5	МКУ «Лизиновский КДЦ»	88,7	5
6	МКУК «Криничанский КДЦ»	87,5	6
7	МКУ «Шрамовский КДЦ»	85,95	7
8	МКУ «Старокалитвенский КДЦ»	85,72	8
9	МКУК «Поповский КДЦ»	84,83	9
10	МКУК «Александровский КДЦ»	83,17	10
11	МКУК «Кривоносковский КДЦ»	83,05	11
12	МКУ «Алейниковский КДЦ»	82,25	12
13	МКУК «Новопостояловский КДЦ»	81,77	13
14	МКУ «Жилинский КДЦ»	81,25	14
15	МКУК «Шекаловский КДЦ»	81,23	15
16	МКУК «Подгоренский КДЦ»	80,6	16
17	МКУ «Копенкинский КДЦ»	68,67	17

Иные организации культуры:

18	МКУ г.п.г. Россошь «Детский развлекательно-развивающий комплекс»	73,03	1
----	---	-------	---

Приложение 3
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности учреждений
культуры Россошанского муниципального района
от 15.09.2017г. №3

Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры
Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры,
проведенной в 2017 году

№ пп	Наименование учреждения	Предложения Общественного совета	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
1	МКУ «Алейниковский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база. Улучшение состояния прилегающей территории. Отсутствует книга отзывов и предложений. Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение. Улучшить состояние прилегающей территории. Завести книгу отзывов и предложений. Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.	30.12.2018г. 30.12.2018г. 01.11.2017г. 01.11.2017г. 01.11.2017г.	МКУ «Алейниковский КДЦ»
2	МКУК «Александровский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом.	30.12.2018г.	МКУК «Александровский КДЦ»

		<p>Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.</p> <p>Слабая материально-техническая база.</p> <p>Слабо развиваются платные услуги.</p>	<p>Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.</p> <p>Улучшить материально-техническое обеспечение (обновление мебели, музыкальных инструментов, одежды сцены).</p> <p>Организовать предоставление населению платных услуг.</p>	<p>01.11.2017г.</p> <p>30.12.2018г.</p> <p>01.12.2017г.</p>	
3	МКУ «Архиповский КДЦ»	<p>Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.</p> <p>Отсутствует книга отзывов и предложений.</p>	<p>Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.</p> <p>Завести книгу отзывов и предложений.</p>	<p>01.11.2017г.</p> <p>01.11.2017г.</p>	МКУ «Архиповский КДЦ»
4	МКУ «Евстратовский КДЦ»	<p>Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья (кнопка вызова).</p> <p>Отсутствует книга отзывов и предложений.</p>	<p>Оборудование входа в здание учреждения кнопкой вызова.</p> <p>Завести книгу отзывов и предложений.</p>	<p>30.12.2018г.</p> <p>01.11.2017г.</p>	МКУ «Евстратовский КДЦ»
5	МКУ «Жилинский КДЦ»	<p>Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Слабая материально-техническая база.</p> <p>Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.</p>	<p>Оборудование входа в здание учреждения пандусом.</p> <p>Улучшить материально-техническое обеспечение (приобретение музыкального оборудования, оснащение телефонной связью и выходом в Интернет).</p> <p>Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.</p>	<p>30.12.2018г.</p> <p>30.12.2018г.</p> <p>01.11.2017г.</p>	МКУ «Жилинский КДЦ»

6	МКУ «Копенкинский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база. Улучшение состояния прилегающей территории. Отсутствует книга отзывов и предложений	Оборудование входа в здание учреждения кнопкой вызова. Улучшить материально-техническое обеспечение. Улучшить состояние прилегающей территории. Завести книгу отзывов и предложений.	30.12.2018г. 30.12.2018г. 01.11.2017г. 01.11.2017г.	МКУ «Копенкинский КДЦ»
7	МКУК «Кривоносовский КДЦ»	Создать условия для комфортного пребывания посетителей в учреждении. Отсутствует книга отзывов и предложений.	Улучшить условия пребывания: температурный режим (замена оконных блоков, замена отопления). Завести книгу отзывов и предложений.	30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУК «Кривоносовский КДЦ»
8	МКУК «Криничанский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база. Улучшение состояния прилегающей территории.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение. Улучшить состояние прилегающей территории.	30.12.2018г. 30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУК «Криничанский КДЦ»
9	МКУ «Лизиновский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база. Недостаточная информация на	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение. Активизировать работу по	30.12.2018г. 30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУ «Лизиновский КДЦ»

		официальном сайте в сети Интернет.	наполняемости сайта в сети Интернет.		
10	МКУ «Морозовский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение.	30.12.2018г. 30.12.2018г.	МКУ «Морозовский КДЦ»
11	МКУК «Новопостояловский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база. Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение (оснащение телефонной связью и выходом в Интернет). Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.	30.12.2018г. 30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУК «Новопостояловский КДЦ»
12	МКУ «Новокалитвенский КДЦ»	Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет. Отсутствует книга отзывов и предложений.	Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет. Завести книгу отзывов и предложений.	01.11.2017г. 01.11.2017г.	МКУ «Новокалитвенский КДЦ»
13	МКУК «Поповский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слабая материально-техническая база.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Улучшить материально-техническое обеспечение (приобретение музыкального оборудования).	30.12.2018г. 30.12.2018г.	МКУК «Поповский КДЦ»

		Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.	Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.	01.11.2017г.	
14	МКУК «Подгоренский КДЦ»	Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет. Отсутствует книга отзывов и предложений.	Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет. Завести книгу отзывов и предложений.	01.11.2017г. 01.11.2017г.	МКУК «Подгоренский КДЦ»
15	МКУ «Старокалитвенский КДЦ»	Создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.	Оборудование входа в здание учреждения пандусом. Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.	30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУ «Старокалитвенский КДЦ»
16	МКУК «Шекаловский КДЦ»	Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет. Слабая материально-техническая база. Отсутствует книга отзывов и предложений. Отсутствие платных услуг.	Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет. Улучшить материально-техническое обеспечение. Завести книгу отзывов и предложений. Организовать предоставление населению платных услуг.	01.11.2017г. 30.12.2018г. 01.11.2017г. 01.11.2017г.	МКУК «Шекаловский КДЦ»
17	МКУ «Шрамовский КДЦ»	Слабая материально-техническая база. Отсутствие платных услуг.	Улучшить материально-техническое обеспечение (приобретение музыкального оборудования, компьютера с возможностью выхода в Интернет).	30.12.2018г. 01.11.2017г.	МКУ «Шрамовский КДЦ»

		Недостаточная информация на официальном сайте в сети Интернет.	Организовать предоставление населению платных услуг. Активизировать работу по наполняемости сайта в сети Интернет.	01.11.2017г.	
--	--	--	--	--------------	--

Иные организации культуры

18	МКУ г.п.г. Россошь «Детский развлекательно-развивающий комплекс»	Недостаточная квалификация работников в сфере «Культура»	Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов по участию в обучающих семинарах и курсах повышения квалификации	31.12.2017г.	МКУ г.п.г. Россошь «Детский развлекательно-развивающий комплекс»
----	--	--	---	--------------	--

Приложение 4
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности учреждений
культуры Россошанского муниципального района
от 15.09.2017г. №3

Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры, и предложения по улучшению их работы

В период с 1 апреля по 15 сентября 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Россошанского муниципального района, оказывающими социальные услуги в сфере культуры.

Данная независимая оценка проводилась в отношении 18 культурно-досуговых учреждений в соответствии с распоряжением администрации Россошанского муниципального района Воронежской области от 26 мая 2016 г. № 234-р «Об утверждении положения об Общественном Совете по независимой оценке качества работы учреждений культуры и искусства Россошанского муниципального района при администрации Россошанского муниципального района Воронежской области».

Независимая оценка качества в отношении учреждений культуры Россошанского муниципального района осуществлялась в 2 этапа:

1 этап- оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью опросных листов (изучение мнения получателей услуг).

Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг с помощью опросных листов (изучение мнения получателей услуг) были опрошены 2173 респондентов - посетителей культурно-досуговых учреждений. Наибольшее количество баллов по итогам набрал МКУ «Евстратовский КДЦ» - 100 %. Наименьший процент - у МКУ «Алейниковский КДЦ» (91,6%).

2 этап - определение качества работы учреждения культуры и искусства по основным критериям (бальная система):

- критерий открытости и доступности (максимальное значение баллов- 30 баллов);
- критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их (максимальное значение баллов - 50 баллов);
- критерий времени ожидания предоставления услуги (максимальное значение баллов - 20 баллов).
- критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (максимальное значение баллов - 20 баллов);
- критерий удовлетворенности качеством оказания услуг (максимальное значение баллов - 40 баллов).

Доступность услуг оценивалась каждым членом Общественного Совета и заносилась в карту доступности услуг.

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг, в учреждениях культуры зафиксирован вышесредний показатель оценки. Самый максимальный балл получили: МКУ г.п.г. Россошь «Детский развлекательно-

развивающий комплекс» (158 баллов), МКУ «Новокалитвенский КДЦ» (156 баллов) из 160 максимальных балла. Наиболее низким общий рейтинговый бал оказался у МКУ «Копенкинский КДЦ» (110 баллов).

Все сельские учреждения культуры имеют свои страницы на официальных сайтах сельских поселений. При мониторинге официальных сайтов рассматривалось: наличие общей информации об организации культуры (полное наименование; местонахождение учреждения; контактные телефоны; адрес; график работы и т.д.), а также наличие информации о деятельности учреждения культуры (сведения о видах предоставляемых услуг; копии НПА, устанавливающих цены на услуги; перечень оказываемых платных услуг; информация о планируемых мероприятиях; отчеты о результатах деятельности учреждения).

Согласно критериям оценки эффективности качества работы директорам учреждений культуры даны рекомендации по устранению выявленных недостатков в работе, а именно:

- актуализировать информацию на официальных сайтах в сети Интернет, постоянно работать над ее пополнением;
- улучшать качество и количество публичных отчетов об учреждениях культуры.

По результатам оценки информации об учреждении культуры, размещенной на сайте www.bus.gov.ru, все организации отвечают всем необходимым требованиям.

Также, проанализировав основные критерии для оценки эффективности качества работы учреждений культуры, можно сделать вывод, что в большинстве учреждений культуры нет необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, кнопки вызова, размер дверных проемов и т.д.). Только здания МКУ г.п.г. Россошь «ДРПК», МКУ «Архиповский КДЦ, МКУК «Шекаловский КДЦ», МКУК «Кривоносовский КДЦ», МКУ «Шрамовский КДЦ», МКУ «Евстратовский КДЦ», МКУ «Новокалитвенский КДЦ» оборудованы пандусом. В остальных учреждениях культуры, проходящих оценку качества, необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья нет.

По общему показателю «Критерий комфортности условий и доступности»-практически всем учреждениям культуры необходимо улучшить материально-техническое обеспечение (обновление музыкального оборудования, мебели, одежды сцены, оснащение телефонной связью и выходом в Интернет).

Наиболее высокие показатели получились по критериям «времени ожидания предоставления услуги», «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «удовлетворенность качеством оказания услуг», что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации о мероприятиях и услугах учреждений культуры.

По итогам всех двух этапов независимой оценки в рейтинге места распределились следующим образом:

- 1 место - МКУ «Новокалитвенский КДЦ» - 97,5 баллов;
- 2 место - МКУ «Архиповский КДЦ» - 91,3 балла;
- 3 место - МКУ «Морозовский КДЦ» - 89,8 балла;
- 4 место - МКУ «Евстратовский КДЦ» - 89,17 баллов;

- 5 место – МКУ «Лизиновский КДЦ» - 88,7 балла;
- 6 место – МКУК «Криничанский КДЦ» - 87,5 баллов;
- 7 место – МКУ «Шрамовский КДЦ» - 85,95 баллов;
- 8 место – МКУ «Старокалитвенский КДЦ» - 85,72 балла;
- 9 место – МКУК «Поповский КДЦ» - 84,83 балла;
- 10 место – МКУК «Александровский КДЦ» - 83,17 балла;
- 11 место – МКУК «Кривоносковский КДЦ» - 83,05 балла;
- 12 место – МКУ «Алейниковский КДЦ» - 82,25 балла;
- 13 место – МКУК «Новопостояловский КДЦ» - 81,77 балла;
- 14 место- МКУ «Жилинский КДЦ» - 81,25 балла;
- 15 место - МКУК «Шекаловский КДЦ» - 81,23 балла;
- 16 место – МКУК «Подгоренский КДЦ» - 80,60 балла;
- 17 место – МКУ «Копенкинский КДЦ» - 68,67 балла.

Общий средний показатель составил 84,85 баллов из 100 возможных баллов, данный критерий превысили 8 учреждений культуры.

По иным учреждениями культуры (МКУ г.п.г. Россошь ДРРК) - 73,03.