

Протокол №4

заседания Общественного совета, по независимой оценке, качества работы учреждений культуры Кулинского муниципального района за 2018 г.

25.02.2019г

с. Вачи

Присутствовали:

Председатель Общественного совета – Загидиев А.Б.

Заместитель председателя Общественного совета – Омаев К.Ш.

Секретарь – Курбанмагомедов Ч.Р.

Члены Общественного совета - Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Повестка дня:

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Кулинского муниципального района и предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры за 2018 год.

По первому вопросу слушали:

Председателя Общественного совета Кулинского района – Загидиева А.Б, который сообщил присутствующим о том, что необходимо утвердить отчет МБУ «Редакция газеты «Звезда» по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Кулинского муниципального района.

Выступили:

Члены Общественного совета: Омаев К.Ш., Курбанмагомедов Ч.Р., Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Решили:

1. Решили утвердить итоги проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Кулинского муниципального района и принять предложения по улучшению качества их работы за 2018 год (приложение №1).

Председатель:



Загидиев А.Б.

Протокол вел:



Курбанмагомедов Ч.Р.

МБУ «РЕДАКЦИЯ ГАЗЕТЫ «ЗВЕЗДА»»

Утверждено
Общественным советом Кулинского муниципального района
по проведению независимой оценки качества
учреждениями культуры

Протокол № 4 от «25» февраля 2019 г.

Председатель: _____ Загидиев А.Б.

ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ КУЛИНСКОГО РАЙОНА
2018г.**

Исполнитель: МБУ «Редакция газеты «Звезда»»

с. Вачи – 2018г.

Введение

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Кулинского района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

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

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Кулинского района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Кулинского района;
- 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 муниципальных учреждений культуры Кулинского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

Составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

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

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Кулинского района

| <i>№</i> | <i>Учреждения</i> | <i>Дата анкетирования и опроса</i> |
|----------|--|------------------------------------|
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Кулинский межпоселенческий районный культурно досуговый центр» | 4 квартал 2018г. |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Кулинского района» | 4 квартал 2018г |

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

➤ Принципы проведения опроса.

- анонимность

➤ Профиль потребителя услуг

➤ Возрастной ценз:

- с 10 лет и старше

➤ Социальное положение:

- работающие

- учащиеся

- пенсионеры

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

| N п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон значений показателей |
|-------|---|---------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов) | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к | официальный сайт организации культуры | библиотеки, организации культурно-досугового типа, | 0-10 |

| | | | | |
|----------|---|-----------------------------------|---|------|
| | содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | | | |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |

| | | | | |
|----------|--|-----------------------------------|---|------|
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | библиотеки, организации культурно-досугового типа | 0-10 |

| МБУ ЦБС | МБУ КМР КДЦ | Учреждения |
|---------|-------------|--|
| 4 | 5 | 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) |
| 4 | 4 | 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) |
| 4 | 4 | 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |
| 7 | 7 | 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры |
| 7 | 7 | 2.2 Наличие дополнительных услуг и доступность их получения |
| 0 | 4 | 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) |
| 6 | 5 | 2.4 Удобство графика работы организации культуры |
| 3 | 2 | 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 7 | 7 | 3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры |
| 4 | 4 | 3.2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры |
| 7 | 7 | 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры |
| 6 | 6 | 4.2 Компетентность персонала организации культуры |
| 6 | 6 | 5.1 Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры |
| 4 | 4 | 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры |
| 4 | 4 | 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" |
| 0 | 0 | 5.4 Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры |
| 73 | 76 | Итого баллов |

Анкета оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для

доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Заключение

В целом работа муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Кулинского района оценена удовлетворительно.

Рекомендации учреждениям культуры по повышению качества работы:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности и в поселке.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
8. 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.
9. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждений культуры для формирования публичной отчетности учреждений.