

## Протокол №3

### заседания общественного совета по оценке качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры МБУК «Еловский СКСДЦ»

30 июня 2017 года

Председатель: А.А. Штуккерт

Секретарь: О.Г. Горн

Присутствовали:

Егоров А.В.	Директор МБОУ «Еловская СОШ» заместитель председателя Общественного Совета
Токарева Н.Н.	Депутат Еловского сельского Совета депутатов, заведующая Еловским ветеринарным пунктом
Солодухина Л.А.	Депутат Еловского сельского Совета депутатов, мед. сестра ОВП Еловской амбулатории

#### **Повестка дня:**

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Еловский социально-культурно-спортивный досуговый центр», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.
2. Утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году

*По первому вопросу:*

Члены Общественного совета выразили мнение, что по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг «МБУК «Еловский СКСДЦ» общая оценка качества оказания услуг составила 72 %.

Штуккерт А.А. предложил утвердить итоги оценки деятельности учреждений.

*По второму вопросу:*

Опираясь на анализ анкетирования, анализ деятельности учреждения необходимо определить основные направления и мероприятия улучшения качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ»

На заседании Общественного совета присутствует 5 человек.

Голосование по вопросу рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ» и утверждение перечня мероприятий по


улучшению качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году: «за» - 5 человек, «против» - 0 человек.

**Решили:** Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ» (Приложение № 1)

2. Утвердить перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Еловский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (приложение №

Подписи:

Председатель



А.А. Штуккерт

Секретарь



О.Г. Горн

Приложение № 1  
к протоколу № 3 от 30.06.2017  
заседания Общественного совета  
при администрации Еловского сельсовета

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Еловский социально-культурно-спортивный досуговый центр»

<b>Критерии</b>	<b>Балы</b>
Критерий открытости и доступности информации об организации	17
Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	16
Критерий времени ожидания предоставления услуги	5
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	11
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	23
Итого	72

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Еловский социально-культурно-спортивный досуговый центр», оказывающим социальные услуги в сфере культуры, и предложения по улучшению их работы**

В период с 01 июня по 26 июня 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Еловский социально-культурно-спортивный досуговый центр», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.

Независимая оценка включала 5 этапов:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является страница МБУК «Еловский СКСДЦ» на официальном сайте администрации Еловского сельсовета. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила 17 баллов. Анализ страницы на официальном сайте Еловского сельсовета проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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». Информация по показателю об учреждении не достаточна: общая информация неполная; нет информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. Информация о проводимых мероприятиях размещается редко.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения



информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) показала, что информация представлена в полном объеме.

Результаты по этапу «оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения» были проведены с помощью анкет. Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 150 респондентов – посетителей МБУК «Еловский СКСДЦ». По итогам опроса «Еловский СКСДЦ» получил 16 баллов. Большой минус при рассмотрении данного критерия дало отсутствие условий для пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья. Здание оборудовано только подъемником на крыльце, внутри здания нет ни одного «приспособления» для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Довольно неплохие результаты получились по критериям «информированность о предстоящих мероприятиях (выставках, экспозициях) и «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «общая удовлетворенность качеством оказания услуг». Что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации о мероприятиях и услугах учреждения. Частым замечанием по результатам анализа анкет стало по поводу направлений деятельности, которых недостаточно для обеспечения разностороннего развития личности.

#### **Основные выводы по проведению независимой оценки качества оказания услуг оцениваемого учреждения**

По итогам всех пяти этапов МБУК «Еловский СКСДЦ» набрало 72 баллов. Есть предложения по повышению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Еловский социально-культурно-спортивный досуговый центр»:

1. Создание сайта и вкладки на официальном сайте учреждения по независимой оценке качества услуг.
2. Размещение информации на сайте в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».
3. Оборудование помещения для комфортного пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья.
4. Расширение направлений деятельности