

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества**  
**условий оказания услуг организациями культуры Воскресенского муниципального**  
**района**  
**Саратовской области.**

от 30.10.2018

№ 2

**Присутствовали члены Общественного Совета:** Мушникова Л.А, Иванова Л.Н, Шеломанова М.Н, Шлюнд М.С, Посохова С.А.

**ПОВЕСТКА:**

1. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Воскресенского муниципального района Саратовской области (приложение № 1);
2. Утверждение рейтинга качества оказания услуг учреждениями культуры по результатам независимой оценки, проведенной в 2018 году ( приложение № 2)
3. Утверждение перечня мероприятий по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры Воскресенского муниципального района Саратовской области (приложение № 3)

**По 1-ому вопросу Повестки дня** выступил председатель Общественного Совета Воскресенского муниципального района Посохову С.А:

Она озвучила три основных направления работы Общественного совета: 1) оценка информационной доступности, 2) оценка комфортности и качества среды, 3) оценка качества предоставляемых учреждениями услуг. При посещении учреждений всегда уточнялось, как они взаимодействуют с представителями общественности и о наличии внутреннего контроля качества предоставления услуг. По результатам рассмотрения анкет необходимо выработать рекомендации для учреждений культуры, участвовавших в проведении независимой оценки.

Оценка качества оказания услуг проходила путем мониторинга сайтов учреждения, мониторинга отчетов о проделанной работе, анкетирование по организациям и изучения мнений непосредственных получателей услуг. На основе полученных данных были выставлены оценки по направлениям деятельности учреждений. Муниципальные учреждения культуры оценивались по критериям, утвержденным приказом Министерства культуры РФ, среди них – открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. Средняя оценка качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры по показателям:
2. - открытость и доступность информации об учреждении культуры–62 %
3. - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения–82,35%
4. - время ожидания предоставления услуги–100%
5. - доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры–68,4%
6. - удовлетворенность качеством оказания услуг–97,4%
7. – доступность для инвалидов – 40,5 %



8- общая средняя оценка качества деятельности учреждения—75,18%

Члены общественного совета выразили мнение, что по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры, общая оценка соответствует уровню выше среднего. Наибольший балл набрали учреждения по разделу удовлетворенность качеством оказания услуг (97,4 %), также проанализировав среднее значение по каждому критерию, можно сделать вывод, что наименьшее количество баллов учреждения культуры набрали по критерию «доступность для инвалидов» (40,5 %). Общий средний показатель по учреждениям культуры 75,18 %. Из 100 % возможных, данный показатель превысили 2 учреждения. Однако, заметила Посохова С.А данный метод исследования позволяет увидеть лишь незначительную часть работы учреждений культуры, но не показывает весь объем и специфику его деятельности. Сравнивать учреждения на основании такого исследования не совсем корректно, потому как, во – первых, в двух учреждениях отсутствуют официальные сайты учреждений ( МУК «ЦКС» и МУК «ВМЦБ»), вследствие чего они потеряли значительное количество баллов, во – вторых, в этом исследовании не учитывается «искушенность» и требовательность публики ввиду ее неоднородности для каждого конкретного учреждения. Посохова С.А предложила утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (приложение № 1)

**По 2 -ому вопросу Повестки дня** выступила Посохова Светлана Анатольевна которая предложила утвердить рейтинг учреждений по результатам независимой оценки 2018 года ( приложение № 2)

**По 3-ому вопросу Повестки дня** выступила Мушникова Любовь Алексеевна. которая предложила утвердить перечень мероприятий по повышению качества условий оказания услуг учреждениями культуры (приложение № 3)

#### **РЕШЕНИЕ:**

Утвердить:

1. результаты независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры в 2018 году (приложение № 1)
2. рейтинг учреждений культуры по результатам независимой оценки (приложение № 2)
4. перечень мероприятий по повышению качества условий оказания услуг учреждениями культуры (приложение № 3)

*Решение принято единогласно.*

Председатель  
Общественного Совета



С.А Посохова



Приложение № 1 к протоколу заседания  
Общественного Совета по проведению  
независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями  
культуры Воскресенского  
муниципального района  
Саратовской области.  
от «30» октября 2018г № 2

МУК «Централизованная клубная система» Воскресенского  
муниципального района  
www.voskultura@yandex.ru

413030, Саратовская область  
Воскресенский район, с.  
Воскресенское, переулок  
Культурный 1.

Основной вид деятельности	Руководитель учреждения (должность, Ф.И.О.)	Среднесписочная численность работников учреждения	Категория получателей услуг	Количество получателей услуг (в среднем за год, чел.)
Культурно-досуговое обслуживание населения	директор - Билюкова Ирина Владимировна	43	Физические, юридические лица лица	12658,8
Наименование блока			Набранный балл по блоку	Средний балл по блоку
Блок 1. Открытость и доступность информации об организации			44	62
Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг			96	82,35
Блок 3. Время ожидания предоставления услуги			100,0	100,0
Блок 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			58	68,4
Блок 5. Доступность услуг для инвалидов			42,1	40,5
Блок 6. Удовлетворенность качеством оказания услуг			94,2	97,4
Итого набрано баллов по итогам оценки				72,38
Средний балл в сфере				75,18
Ранговое место в рейтинге				4



МУК «Воскресенская межпоселенческая центральная библиотека»

www.voskultura@yandex.ru

413030, Саратовская область  
Воскресенский район, с.  
Воскресенское, переулок  
Культурный 1.

Основной вид деятельности	Руководитель учреждения (должность, Ф.И.О.)	Среднесписочная численность работников учреждения	Категория получателей услуг	Количество получателей услуг (в среднем за год, чел.)
Деятельность библиотек	директор - Караваева Светлана Михайловна	22	физические лица,	5533
<i>Наименование блока</i>			<i>Набранный балл по блоку</i>	<i>Средний балл по блоку</i>
Блок 1. Открытость и доступность информации об организации			50,0	62
Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг			92,0	82,35
Блок 3. Время ожидания предоставления услуги			100,0	100,0
Блок 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			75,6	68,4
Блок 5. Доступность услуг для инвалидов			41,2	40,5
Блок 6. Удовлетворенность качеством оказания услуг			99,4	97,4
<i>Итого набрано баллов по итогам оценки</i>				76,3
<i>Средний балл в сфере</i>				75,18
<i>Ранговое место в рейтинге</i>				2



МУДО «Елшанская детская школа искусств» Воскресенского  
района Саратовской области

www.mudovoskreseni.ru

**413041, Саратовская область  
Воскресенский район, с.  
Елшанка, улица Школьная 49б.**

Основной вид деятельности	Руководитель учреждения (должность, Ф.И.О.)	Среднесписочная численность работников учреждения	Категория получателей услуг	Количество получателей услуг (в среднем за год, чел.)
Дополнительное образование детей и взрослых	директор - Романова Оксана Александровна	24	Физические, юридические лица	<b>1764</b>
<b>Наименование блока</b>			<b>Набранный балл по блоку</b>	<b>Средний балл по блоку</b>
Блок 1. Открытость и доступность информации об организации			77,0	62
Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг			62,7	82,35
Блок 3. Время ожидания предоставления услуги			100,0	100,0
Блок 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			70,7	68,4
Блок 5. Доступность услуг для инвалидов			34,0	40,5
Блок 6. Удовлетворенность качеством оказания услуг			100,0	97,4
Итого набрано баллов по итогам оценки				<b>74,06</b>
Средний балл в сфере				<b>3</b>
Ранговое место в рейтинге				<b>75,18</b>



МУДО «Детская школа искусств с. Воскресенское Воскресенского  
района Саратовской области»

ekskuzr@mail.ru

413030, Саратовская область  
Воскресенский район, с.  
Воскресенское, ул. Шеина 25

Основной вид деятельности	Руководитель учреждения (должность, Ф.И.О.)	Среднесписочная численность работников учреждения	Категория получателей услуг	Количество получателей услуг (в среднем за год, чел.)
Дополнительное образование детей и взрослых	директор - Кузнецова Оксана Александровна	19	Физические лица	5742
Наименование блока			Набранный балл по блоку	Средний балл по блоку
Блок 1. Открытость и доступность информации об организации			77,0	62
Блок 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			78,7	82,35
Блок 3. Время ожидания предоставления услуги			100,0	100,0
Блок 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			69,3	68,4
Блок 5. Доступность услуг для инвалидов			45,0	40,5
Блок 6 Удовлетворенность качеством оказания услуг			96,0	97,4
Итого набрано баллов по итогам оценки				78
Средний балл в сфере				75,18
Ранговое место в рейтинге				1



Приложение № 2 к протоколу заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Воскресенского муниципального района Саратовской области от 10.10 2018 г 52.

## РЕЙТИНГ организаций социальной сферы

	Блок 1. Открытость и доступность информации об организации	Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг	Блок 3. Время ожидания предоставления услуги	Блок 4. Доброжелатель- ность, вежливость, компетентность	Блок 5. Доступность для инвалидов	Блок 6. Удовлетворе нность качеством оказания	сумма баллов	рейтингово е место	
									от 0 до 100 баллов
	Значение показателя								
	Наименование орг-ции								
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ (все организации культуры за исключением театров, музеев, библиотек)									
Средний балл в сфере культуры 62,00									
82,35									
100,00									
68,40									
40,50									
97,40									
75,18									
1	МУДО "Детская школа искусств с.Воскресенское Воскресенского района Саратовской области"	77,00	78,70	100,00	69,30	45,00	96,00	78,00	1
2	МУДО "Елшанская детская школа искусств" Воскресенского района Саратовской области"	77,00	62,70	100,00	70,70	34,00	100,00	74,06	3
3	МУК "Централизованная клубная система" Воскресенского муниципального района.	44,00	96,00	100,00	58,00	42,10	94,20	72,38	4
4	МУК "Воскресенская межпоселенческая центральная библиотека"	50,00	92,00	100,00	75,60	41,20	99,40	76,30	2

Приложение № 3 к протоколу заседания  
Общественного Совета по проведению  
независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями  
культуры Воскресенского  
муниципального района  
Саратовской области.  
от «30» октября 2018г № 2

**Перечень мероприятий для улучшения условий оказания услуг  
учреждениями культуры по результатам независимой оценки в 2018 году.**

1. Создать и оптимизировать деятельность сайтов.
2. Продолжить разработку и внедрение в деятельность новых форм работы.
3. Создать условия для комфортного пребывания посетителей в учреждениях
4. Привести в норму температурный режим в помещениях учреждений
5. Создать необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями
6. Администрации Воскресенского муниципального района и в дальнейшем содействовать в улучшении материально-технической базы муниципальных учреждений с целью обеспечения комфортных условий для посетителей и получателей услуг.