**Администрация МО Татаро-Каргалинский сельсовет Сакмарского района оренбургской области**

**ПРОТОКОЛ**

заседания общественного совета по результату независимой оценки качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

30.01.2018 №2

Присутствовали 5 из пяти членов Общественного совета.

Установлено наличие кворума.

Повестка дня:

1. Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала за 2017 год.

СЛУШАЛИ:

Хасанова Т.А.- главу муниципального образования Татаро-Каргалинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области:

Независимая оценка качества предоставляемых услуг оценивалась за 2017 год по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении культуры
2. Комфортность условий и доступность получения услуг в муниципальном учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
3. Культура обслуживания и компетентность работников учреждения
4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

Проголосовали единогласно.

2. Утвердить результаты независимой оценки, проведенной в отчетном периоде (Приложение 1)

**Анализ полученных результатов опроса получателей услуг**

В опросе приняли участие  жители с. Татарская Каргала. Опрос проводился с использованием анкет по форме указанной в приложении №3 Порядка проведения независимой оценки качества. Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями  возраста и пола.

Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне от 14до 18 лет  (25,2%),   19-24 лет  - 23,8%  , 25-35 лет  - 21,4%,   36-50 лет –10,1%  51 - 60 лет – 12,6%,     мнение  опрошенных       60 лет и старше  составляет  6,9%  в общей картине .

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных  услуг в сфере культуры выявил, что 90% опрошенных граждан в полной мере удовлетворены качеством, 10 % частично удовлетворены качеством.

**Результаты  по оценке качества услуг по 1 группе показателей**

**Доступность**

По первой группе показателей опрос  показал, что граждане удовлетворены доступностью предоставленных социальных услуг.  Посетителей устраивает и режим работы  и информирование  население. Другие желают, чтобы в учреждении развивались и работали кружки детского творчества.  Отчеты  перед населением представляют собой отчетные показательные концерты и программы. Пожелания – развивать новые инновационные формы работы.

**Результаты  по оценке качества услуг по 2 группе показателей**

**Комфортность**

   По второй группе показателей  «Комфортность» отмечаем, что опрошенная группа  людей  оценивает  положительно работу  в этом направлении.  Сделанный капитальный ремонт помещений сельского дома культуры очень нравится населению.

**Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей**

**Культура обслуживания**

Вопросы получили высокую оценку. Многие специалисты квалифицированные, с большим опытом работы, соблюдают профессиональную этику.

**Вывод**:  Учреждение  имеет у населения села положительный имидж.

Предложения посетителей -  использовать как можно больше инновационных форм работы.

**Предложения по повышению качества работы учреждения**

             На основании    проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала  Общественный Совет  вносит предложения по улучшению  качества работы  МБУК ЦКИБО «Сельский Дом культуры села татарская Каргала»

По показателю оценки работы учреждения   «**Доступность**»

1.     Разместить  на сайте учреждения сведения о предоставляемых услугах.

2.     Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.

3.     Осуществлять регулярный  мониторинг  удовлетворенности  качеством предоставляемых услуг, учитывая     спрос и потребности населения.

По показателю оценки работы учреждения   «**Комфортность**»

1. Увеличить количество  мест отдыха для взрослых и детей (пуфики, банкетки, скамейки).

2. Добавить национальный колорит в оформлении помещения и декорациях, с применением татарских орнаментов и фотографий выдающихся татарских поэтов, писателей и других деятелей культуры.

По показателю оценки работы учреждения

«**Качество обслуживания**»

1.     Проведение с сотрудниками инструктажа  по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения

2.     Обсуждение работы учреждения на странице сайта учреждения, анализ поступивших предложений и замечаний.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель | Т.А. Хасанов |
| Секретарь | Р.Р. Файзирахманова |
|  |  |

Приложение № 1

к протоколу №2 от 30.01.2018г

заседания Общественного совета по

проведению независимой оценки  
качества деятельности учреждений культуры

Критерии оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критериев и показателей** | **Баллы (максимально – 44)** | | **Оценка членов комиссии** | | | | | **Средняя оценка** | | | **Примечание** (причина той или иной оценки) |
| **1** | **2** | | **3** | |
| **1.** | **Открытость и доступность информации  об учреждении** | **13** | | **11** | **11** | | **11** | | **11** | | |  |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах | да -1  нет - 0 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |  |
| 1.2 | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  | |  |  | |  | |  | | |  |
| 1.2.1 | - наличие информации о режиме работы учреждения; | да -1  нет - 0 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |  |
| 1.2.2. | - номер телефона руководителя учреждения; | да -1  нет – 0 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |  |
| 1.2.3. | - наименование учредителя учреждения; | да -1  нет – 0 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |  |
| 1.2.4. | - номер телефона учредителя учреждения; | да -1  нет – 0 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |  |
| 1.2.5. | - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 1.3. | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | | Отсутствие сайта учреждения |
| 1.4. | Наличие и объем информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): | нет - 0 да, не в полном объеме - 1 да, в полном объеме - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 1.5. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п. | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| **2.** | **Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | **14** | | **14** | **14** | | **14** | | **14** | | |  |
| 2.1. | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья:  наличие пандусов, размеры дверных проемов, возможность размещения в зрительном зале на коляске и т.д. | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.2. | Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни: | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.3. | Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.4. | Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий) | неудовлетворительная - 0  удовлетворительная - 1  хорошая - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.5. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, кружковые комнаты, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.6. | Санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, буфетов, гардероба) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 2.7. | Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| **3.** | **Культура обслуживания и компетентность работников учреждения** | **7** | | 7 | 7 | | 7 | | 7 | | |  |
| 3.1. | Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений | нет - 0 имеется, недоступна – 1  имеется, доступ ограничен – 2  имеется, доступна - 3 | | 3 | 3 | | 3 | | 3 | | |  |
| 3.2. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| 3.3. | Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 | | 2 | 2 | | 2 | | 2 | | |  |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью** | **10** | | **9** | | **9** | | **9** | **9** | | |  |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | неудовлетворительное – менее 8 баллов,  удовлетворительное – 8 баллов и более,  максимальное значение 10 баллов | **9** | | | **9** | | **9** | | **9** |  | |
|  | **Итого** | **44** | **41** | | | **41** | | **41** | | **41** |  | |