

Протокол №1

заседания общественного Совета по проведению независимой оценке качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Городенского сельского поселения

от 28.11.2016 г.

Присутствовали:

Корнева Е.В., Прозоров А.А., Лебедева Е.Н., Афтахова Г.М., Корешков В.В., Грунин Ю.В., Гасанов В.А.

Повестка дня:

1. О результатах оценки качества оказания услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС
2. О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в 2016 году.

Слушали:

1. Афтахову Г.М., - о результатах по оценке качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС

Решили:

1. Признать результаты оценки качества оказания услуг действительными (Сводные результаты - Приложение 1)
2. Довести результаты Опроса и Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС (Приложение 2) до директоров МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС
3. Утвердить Перечень учреждений (Приложение 3) и План - график проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры на 2016 год (Приложение 4).

Председатель



Корнева Е.В

Секретарь



Лебедева Е.Н.

Сводная таблица результатов анкетирования получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Городенского сельского поселения

В анкетировании приняло участие 50 респондентов.

Вопрос	Варианты ответов		%
1. Насколько комфортно Вам было в библиотеке, клубе (чистота помещений, гардероб, посадочные места)?	Очень комфортно	21	42
	Комфортно	29	58
	Некомфортно		
	Очень некомфортно		
	Затрудняюсь ответить		
2. Удобно ли Вам добираться до библиотеки, клуба (пешком, на транспорте)?	Очень удобно	21	42
	Удобно	28	56
	Неудобно	1	2
	Очень неудобно		
	Затрудняюсь ответить		
3. Насколько удобен для Вас режим работы библиотеки, клуба?	Очень удобен	17	34
	Удобен	33	66
	Неудобен		
	Очень неудобен		
	Затрудняюсь ответить		
4. Как Вы оцениваете удобство электронных сервисов библиотеки, клуба?	Очень хорошо		
	Хорошо	10	20
	Удовлетворительно	5	10
	Неудовлетворительно		
	Затрудняюсь ответить	35	70
5. Оцените уровень информирования о новых изданиях	Очень хорошо	21	42
	Хорошо	25	50
	Удовлетворительно	2	4
	Неудовлетворительно		
	Затрудняюсь ответить	2	4
6. Оцените досуговую работу в библиотеке, клубе и качество культурно-массовых мероприятий.	Очень хорошо	17	34
	Хорошо	33	66
	Удовлетворительно		
	Неудовлетворительно		
	Затрудняюсь ответить		
7. Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки, клуба?	Очень хорошо	17	34
	Хорошо	33	66
	Удовлетворительно		
	Неудовлетворительно		
	Затрудняюсь ответить		
8. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки, клуба?	Очень хорошо	24	48
	Хорошо	26	52
	Удовлетворительно		
	Неудовлетворительно		
	Затрудняюсь ответить		
9. Посоветовали бы Вы посетить нашу библиотеку, клуб своим близким, друзьям и знакомым?	Однозначно «да»	34	68
	Скорее «да»	16	32
	Скорее «нет»		
	Не посоветовал		
	Затрудняюсь ответить		

АНАЛИЗ

результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС

Независимая оценка качества оказания услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС проведена с октября –ноябре 2016 года в соответствии с планом работы общественного Совета по оценке качества работы в муниципальных учреждениях культуры в сфере культуры.

Независимая оценка включала 3 этапа:

- Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкет (бумажных и электронных);
- Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения на сайте bus.gov.ru;
- Оценка уровня открытости и доступности информации.

Следует отметить, что во всех учреждениях (пользователями, членами общественного Совета) дается положительная оценка качеству предоставляемых услуг (доброжелательность и тактичность персонала, уровень качества подготовки, использование в работе новых технологий и т.д.).

Проанализировав среднее значение по каждому критерию, можно сделать вывод, что наименьшее количество баллов набрали библиотеки по критерию «Удобство использования электронных сервисов». Объясняется это недостаточной оснащенностью МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС техническими средствами.

Наиболее высокие показатели получились по критериям «удобство графика работы» и «качество проведения культурно-массовых мероприятий» последний из которых, свидетельствует о высоком уровне проведения мероприятий различного вида.

В целом уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивается в среднем в 4,6 баллов из максимальных 5 баллов.

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных учреждений для проведения независимой оценки качества оказания услуг
в 2016 году

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городенский сельский ЦК и Д
2. Муниципальное бюджетное учреждение Городенская СЦБС

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры в сфере культуры на территории Городенского сельского поселения

2016 г.

№	Наименование мероприятия	Дата анкетирования и опроса
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городенский сельский ЦК и Д	ноябрь
2.	Муниципальное бюджетное учреждение Городенская СЦБС	ноябрь

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг
Учреждениями культуры Городенского сельского поселения
и предложения по улучшению их работы**

В период с октября по ноябрь 2016 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС.

Данная независимая оценка проводилась в отношении МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС в соответствии с Протоколом общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Арзамаса от 28.11. 2016 г. № 1 . Независимая оценка включала 3 этапа:

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкет (бумажных).
2. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения на сайте bus.gov.ru.
3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Проанализировав среднее значение по каждому критерию, можно сделать вывод, что наименьшее количество баллов набрали МБУК «Городенский сельский ЦК и Д» и МБУ Городенская СЦБС по критерию «Удобство пользования электронными сервисами» и «Уровень комфортности пребывания в учреждениях». Объясняется это недостаточной оснащенностью МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС техническими средствами, удобной мебелью и оборудованием.

Наиболее высокие показатели получили по критериям «Удобство графика работы», «Транспортная и пешая доступность», «Перечень услуг, предоставляемых библиотеками» и др.

В целом уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС оценивается по максимальному баллу.

Из 100 возможных баллов МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС набрала 98, что составляет 98% от максимального балла. Это высокий показатель качества предоставления услуги.

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом

Итоговый оценочный лист № 1

качества работы учреждений культуры

с. Городня

Дата проведения исследования: октябрь – ноябрь 2016 г.

Состав общественного совета: Корнева Е.В., Прозоров А.А., Лебедева Е.Н, Афтахова Г.М., Корешков В.В., Грунин Ю.В., Гасанов В.А.

Наименование учреждения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городенский сельский ЦК и Д

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты
1	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения (0-7)	7
2	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура, сведения об учредителе, учредительные документы (0-5)	5
3	Удобство пользования электронными сервисами(в том числе и с помощью мобильных устройств) (0-5)	4
4	Перечень услуг, предоставляемых МБУК Городенский сельский ЦК и Д. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые МБУК Городенский сельский ЦК и Д. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. (0-5)	5
5	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. (0-5)	5
6	Уровень комфортности пребывания в МБУК Городенский сельский ЦК и Д (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (0-5)	4
7	Стоимость дополнительных услуг (0-9)	9
8	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения (0-5)	5
9	Транспортная и пешая доступность МБУК Городенский	5

	сельский ЦК и Д (0-5)	
10	Удобство графика работы МБУК Городенский сельский ЦК и Д (0-7)	7
11	Простота/удобство электронного каталога (0-7)	7
12	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МБУК Городенский сельский ЦК и Д (0-7)	7
13	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения (0-7)	7
14	Наличие информации о новых изданиях (0-10)	10
15	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК Городенский сельский ЦК и Д в целом (0-5)	5
16	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы учреждения (0-6)	6
	Итого:	98

Итоговый оценочный лист № 1

качества работы учреждений культуры

с. Городня

Дата проведения исследования: октябрь – ноябрь 2016 г.

Состав общественного совета: Корнева Е.В., Прозоров А.А., Лебедева Е.Н, Афтахова Г.М., Корешков В.В., Грунин Ю.В., Гасанов В.А.

Наименование учреждения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение Городенская ЦБС

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты
1	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения (0-7)	7
2	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура, сведения об учредителе, учредительные документы (0-5)	5
3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками ЦБС посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (0-5)	4
4	Перечень услуг, предоставляемых библиотеками ЦБС. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые библиотеками ЦБС. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. (0-5)	5
5	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. (0-5)	5
6	Уровень комфортности пребывания в библиотеках ЦБС (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (0-5)	4
7	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (0-9)	9
8	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие	5

	электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения (0-5)	
9	Транспортная и пешая доступность библиотек ЦБС (0-5)	5
10	Удобство графика работы библиотек ЦБС (0-7)	7
11	Простота/удобство электронного каталога (0-7)	7
12	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотек ЦБС (0-7)	7
13	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения (0-7)	7
14	Наличие информации о новых изданиях (0-10)	10
15	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками ЦБС в целом (0-5)	5
16	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы учреждения (0-6)	6
	Итого:	98

Сведения о результатах рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложений об улучшении качества деятельности организаций

Период проведения независимой оценки 2016 год
Сфера 1 - Культура
Общественный совет 012863040801 - Общественный совет Городенского сельского поселения

Общая информация о результатах рассмотрения уполномоченным органом результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложений об улучшении качества их деятельности:

Дата рассмотрения уполномоченным органом результатов независимой оценки 28.11.16

Сводная информация о результатах рассмотрения

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащённости МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом

Информация о результатах рассмотрения уполномоченным органом результатов независимой оценки качества в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

1.ИНН 6911027664

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ГОРОДЕНСКАЯ СЕЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"**

Результаты рассмотрения

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом

Планы по улучшению качества работы

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом

2.ИНН 6911027880

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ "ГОРОДЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"**

Результаты рассмотрения

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом

Планы по улучшению качества работы

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС:

- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности МБУК «Городенский сельский ЦК и Д», МБУ Городенская СЦБС современным оборудованием
- Обеспечить максимальное анонсирование поступлений литературных новинок
- Провести информационную работу среди получателей услуг об удобстве пользования электронными сервисами, электронным каталогом