Протокол

заседания общественного совета при Администрации Красноармейского сельского поселения № 1

27.12.2018 г п. Красноармейский

Присутствуют – 10 человек

Членов Совета – 5 человек.

В работе Совета приняли участие:

Крахмалец А.И. Директор МКУК КСПОР «Красноармейский СДК»; Мануйлова И.М. Заведующий Широкинский СК филиал МКУК КСПОР «Красноармейский СДК»; Устенко А.Н.Заведующий Верхнетавричанский СК филиал МКУК КСПОР «Красноармейский СДК»; Женовачева А. А. Заведующий Раздорский СК филиал МКУК КСПОР «Красноармейский СДК»; Криворотова Н.Н. – главный бухгалтер Администрации Красноармейского сельского поселения.

**Повестка заседания:**

1. Об отчете председателя Общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными Администрации Красноармейского сельского поселения: МКУК КСПОР «Красноармейский СДК».

2.О результатах рассмотрения независимой оценки.

3.О предложениях по улучшению качества их деятельности.

**Слушали:** Щербакову Елену Николаевну – зав отделением МБУ ЦСО, которая представила членам общественного совета отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры: МКУК КСПОР «Красноармейский СДК» (Приложение 1).

Рассказала о задачах проведения исследований по независимой оценке качества услуг. Она остановилась на основных положениях нормативных правовых актов, подчеркнула, что общественный совет является независимым органом. Следует учитывать, что исследование проводилось без финансовых вложений. Она подробно остановилась на пяти показателях и их критериях. Это открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность; вежливость, компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг

**Выступила:** Старунова Мария Сергеевна – специалист первой категории Администрации Красноармейского сельского поселения, которая подвела итоги и ознакомила всех членов комиссии общественного совета с перечнем проверенных учреждений культуры и результатами независимой оценки.

Отчет о результате независимой оценки представлен с разбивкой по способам оценки, согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры.

По показателям, формируемым на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры, можно сделать вывод о соответствии почти всем требованиям информационного объекта.

По показателям, формируемым на основе изучения мнения получателей услуг культурно-досугового обслуживания можно сделать вывод, что показатели не высоки по некоторым причинам:

- частичное несоответствие материально-технической базы учреждения;

- недостаточное обеспечение условий доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения;

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующий спросу населения.

Итоговые оценки (баллы) – результаты независимой оценки качества оказания услуг: 100 баллов

На основании проведенной независимой оценки поступили предложения по улучшению качества оказания услуг:

- размещать планы мероприятий и регулярно обновлять информацию на сайте;

- улучшить материально-техническую базу учреждения;

- совершенствование уровня комфортности (места для сидений, отдыха, гардероб, чистота помещений)

**Решили:**

1. Разместить результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры.
2. Внести предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры.
3. Руководителям рассмотреть данные предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры и провести мероприятия по их реализации.

**Голосовали:** «ЗА» - 5 человек, «ПРОТИВ» - нет, «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» - нет

Принято единогласно.

Председатель Общественного Совета

при Администрации Красноармейского

сельского поселения Щербакова Е.Н.

Приложение № 1

Отчет

о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Администрации Красноармейского сельского поселения:

**МКУК КСПОР «Красноармейский СДК»**

Период проведения оценки с 19.12.2018 по 27.12.2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии и показатели | Баллы |
| 1 | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающийся открытости и доступности информации об учреждениях культуры | |
| 1.1 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требование 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» | 10 |
| 1.2 | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требование 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» | 10 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10 |
| 2 | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения. | |
| 2.1 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 6 |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 4 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 5 |
| 2.3 | Удобство графика работы организации культуры | 6 |
| 2.4 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся времени ожидания предоставления услуги | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 7 |
|  | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 6 |
| 4 | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 7 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 6 |
| 5 | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности учреждений культуры, касающиеся удовлетворенности качеством услуг учреждений культуры | |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | 6 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 5 |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 5 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 1 |