

**ПРОТОКОЛ**  
**Заседания Общественного Совета при администрации**  
**Верхнехавского муниципального района**

18.09 2017г.

№ 4

**Присутствовали:**

1. Садовников Николай Николаевич
2. Саблин Василий Михайлович
3. Черкасова Татьяна Тимофеевна
4. Соловьев Николай Николаевич
5. Веневцев Александр Валентинович
6. Андреевская Валентина Викторовна
7. Казмина Людмила Владимировна
8. Колесников Михаил Григорьевич
9. Гречанникова Татьяна Сергеевна
10. Казьмина Людмила Владимировна
11. Гречанникова Татьяна Сергеевна
12. Иванникова Тамара Николаевна

Приглашенные: Маракаев А.Ф. – руководитель отдела культуры и архивного дела администрации Верхнехавского муниципального района

Председательствующий - Кондаурова Клавдия Ивановна огласила повестку заседания:

**Повестка дня:**

1. Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Верхнехавского муниципального района в 2017 году.
2. Предложения Общественного совета по улучшению качества работы учреждений культуры в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества.

Слушали: Казьмину Людмилу Владимировну (приложение 1)

В ходе обсуждения Совет решил: принять информацию к сведению.

**РЕШИЛИ:**

1. Рекомендовать директорам муниципальных учреждений культуры участвовать в областных и федеральных программах, как один из вариантов привлечения дополнительных средств финансирования.
2. По вопросу получения актуальной, своевременной и полной информации об услугах порядке их оказания и репертуаре, информацию о проводимых мероприятиях до населения доводить с помощью афиш (листовок, брошюр

- и т.д.) в общественных местах и заметок в средствах массовой информации, использовать средства электронной связи. А также активно размещать информацию о проводимых мероприятиях в автоматизированной информационной системе «Единое информационное пространство в сфере культуры» (АИС ЕИПСК Культура РФ).
3. По вопросу степени удовлетворенности репертуарной политикой учреждения, обратить внимание на совершенствование тематики концертных мероприятий, в том числе учитывать предпочтения и пожелания аудитории, поиск новых форм работы. Усилить взаимодействие с населением (организациями), для выявления творческих способностей с целью участия в культурно-массовых мероприятиях.
  4. По вопросу комфортности получения услуги:
    - 4.1. Обратить внимание на исполнение требований к оформлению информационных стендов, разместить в каждом культурно-досуговом учреждении информационные уголки.
    - 4.2. В состав информации об услугах в обязательном порядке включить:
      - перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
      - ежемесячный план работы клубного учреждения;
      - график работы клубного учреждения и клубных формирований;
  5. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры довести до сведения руководителей учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка.
  6. Рекомендовать директорам муниципальных учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка, учесть результаты независимой оценки при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.
  7. Разместить информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году на официальных сайтах и на официальном сайте на bus.gov.ru.

Председатель

Общественного Совета



К.И.Кондаурова

**Приложение 1**  
к протоколу от «18» сентября 2017 г. № 4  
**Общественного Совета**  
**при администрации Верхнехавского**  
**муниципального района**

**О Т Ч Е Т**

**по независимой оценке качества работы учреждений культуры**  
**Верхнехавского муниципального района**

Общественный Совет при администрации Верхнехавского муниципального района с 2015 года выполняет функции организационно-оператора по сбору информации для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Верхнехавского муниципального района (далее «независимая оценка»).

В соответствии с федеральными нормативными актами целью проведения независимой оценки качества работ организаций сферы культуры является определение доступности, комфортности и качества предоставляемых услуг.

В работе по данному направлению Общественный Совет при администрации верхнехавского муниципального района руководствуется методическими рекомендациями Министерства культуры РФ, в которых определены показатели качества работы учреждений.

К рекомендованным критериям независимой оценки были разработаны формы анкет для работы с посетителями учреждений культуры Верхнехавского муниципального района. Вопросы в анкете разделены на четыре категории «Открытость и доступность предоставляемых услуг», «Комфортность предоставляемых услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья», «Удовлетворённость качеством оказания услуг», «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации», «Время ожидания предоставления услуг» оценка ответов осуществляется по 10-ти бальной системе. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно посетителем в присутствии сотрудника-оператора.

В течении 2017 года независимая оценка проводилась в отношении двенадцати учреждений культуры Верхнехавского муниципального района:

- МКУК «Парижскокоммунский СДК»
- МКУК «Вишневы СДК»
- МКУК «Сергеевский СК»
- КМУК «Верхнехавский ДК»

- МКУК «Малоприваловский СДК»
- МКУК «Верхнеплавицкий СДК»
- МКУК «Верхнелуговатский СДК»
- МКУК «Александровский СДК»,
- МКУК «Сухогаевский СДК»
- МКУК «Углянский СДК»
- МКУК «Верхнемазовский СК»
- МКУК «Малосамовецкий СДК»

Количество опрошенных респондентов варьируется от **60** до **150** человек.

Результаты анкетирования посетителей учреждений культуры по категориям (в процентах):

- открытость и доступность предоставляемых услуг варьируется от **48%** до **100%**.

- комфортность предоставляемых услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья варьируется от **44%** до **100%**.

- удовлетворенность качеством оказания услуг варьируется от **52,5%** до **100%**.

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации **77%- 100%**.

- время ожидания предоставления услуг варьируется от **65% - 100%**

По результатам данной работы составлены отчеты, которые утверждены протоколами Общественного Совета при администрации Верхнехавского муниципального района. В отчете по каждому учреждению отражены результаты анкетирования посетителей учреждений культуры Верхнехавского района.