

**Протокол заседания №3**  
Общественного совета  
при администрации Огурского сельсовета  
Балахтинского района

14.06.2017 года

с. Огур.

Присутствовали: члены Общественного совета при администрации Огурского сельсовета Балахтинского района Мишанова К.В. Лорей Т.А.Ткачева Т.И. .Темерова Г.И.Аносова Л.А.

Приглашенные: Янаева М.Т. директор МБУК «Огурский СКСДЦ»

**Повестка заседания:**

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Огурский СКСДЦ», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.
2. Утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году

**По первому вопросу:**

Члены Общественного совета выразили мнение, что по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг «МБУК «Огурский СКСДЦ» общая оценка качества оказания услуг составила 70%.

Мишанова К.В. утвердить итоги оценки деятельности учреждений.

**По второму вопросу:**

Опираясь на анализ анкетирования, анализ деятельности учреждения необходимо определить основные направления и мероприятия улучшения качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ»

На заседании Общественного совета присутствует 5 человек.

Голосование по вопросу рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ» и утверждение перечня мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году: «за» - 5 человек, «против» - 0 человек.

**Решили:** Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ» (Приложение № 1)

2. Утвердить перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ» по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (приложение № 2)

Подписи:

Председатель: Мишанова К.В.



Секретарь: Ткачева Т.И.



Приложение №  
к протоколу № 3 от 14.06.2017  
заседания Общественного совета  
администрации Огурского сельсовета  
Балахтинского района

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным  
учреждением культуры «Огурский СКСДЦ»

<b>Критерии</b>	<b>Балы</b>
Критерий открытости и доступности информации об организации	10
Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	20
Критерий времени ожидания предоставления услуги	5
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	15
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	20
Итого	70

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Огурский СКСДЦ», оказывающим социальные услуги в сфере культуры, и предложения по улучшению их работы**

В период с 10 мая по 10 июня 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Огурский СКСДЦ», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.

Независимая оценка включала 5 этапов:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является страница МБУК «Огурский СКСДЦ» на официальном сайте администрации Огурского сельсовета. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила 10 баллов. Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований 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». На странице учреждения официального сайта администрации Огурского сельсовета информация по показателю об учреждении не достаточна: общая информация неполная; нет информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. Информация о проводимых мероприятиях размещается редко.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) показала, что информация представлена.

Результаты по этапу «оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения» были проведены с помощью анкет. Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 100 респондентов – посетителей МБУК «Огурский СКСДЦ». По итогам опроса СДК получил 20 баллов.

Довольно неплохие результаты получились по критериям «информированность о предстоящих мероприятиях (выставках, экспозициях) и «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «общая удовлетворенность качеством оказания услуг». Что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации о мероприятиях и услугах учреждения. Частым замечанием по результатам анализа анкет стало по поводу направлений деятельности, которых недостаточно для обеспечения разностороннего развития личности.

#### **Основные выводы по проведению независимой оценки качества оказания услуг оцениваемого учреждения**

По итогам всех пяти этапов МБУК «Огурский СКСДЦ» набрало 70 баллов. Есть предложения по повышению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Огурский СКСДЦ»:

1. Создание официального сайта и вкладки на официальном сайте учреждения по независимой оценке качества услуг.
2. Размещение информации на сайте в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований 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».
3. Оборудование помещения для комфортного пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья.
4. Расширение направлений деятельности

## Сведения о проведении опросов физических и юридических лиц

Файл сформирован 13.12.2017 04:16

Сфера деятельности 1 - Культура  
Общественный совет 010460440701 - Общественный совет

Дата предоставления общественным советом результатов независимой оценки 14.06.2017

Период проведения независимой оценки 2017 год

Заголовок опроса	муниципальных услуг, оказываемых в	
Вид опроса	3 - анкетный опрос	
Процедура опроса	32 2 - групповой опрос	
Степень охвата	321 1 - сплошной опрос	
Категория респондентов	1 - потребители услуги	
Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренных в опросе		
№	Вопрос	Типовые ответы
1	ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МБУК «Огурский СКСДЦ»	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно,
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В МБУК «Огурский СКСДЦ»	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо
3	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо
4	УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ МБУК «Огурский СКСДЦ» (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно, незначительные недостатки
5	УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ	1 Отлично, очень удобно 2 В целом хорошо
6	СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно,
7	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА МБУК « Огурский СКСДЦ»	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо
8	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно,
9	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно,

10	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	1 Отлично, все устраивает 2 хорошо 3 Удовлетворительно 4 Плохо
11	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	1 Отлично, все устраивает 2 В целом хорошо 3 Удовлетворительно,