ПРОТОКОЛ № 1
заседания Общественного совета
при Администрации муниципального района

Абзелиловский район Республики Башкортостан

«01» декабря 2016 г.

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Совета: | Сафиуллина Д.Я. |
|  |  |
| Члены Совета:1.      Мусина Р.Р.2.      Сагадеева Л.К.3.      Тулькибаев А.В.4.      Аксанова Н.В.5.      Ильгамов В.А.6.      Шунина О.М.7.      Тагирова Р.В.8.      Нугуманов И.Б.9.      Шахлина Г.М.10.  Юлдашева Р.Г.11.  Ильгамов А.А. |  |
|  |  |
|  |  |
|     |  |
|  |  |
|  |  |
| Приглашенные: |  |

Членов Общественного совета –  человек, присутствовали – \_12\_\_ человек

Кворум имеется.

Повестка дня

1. Вступительное слово
2. Выступление с докладом на тему «Результаты оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры села».
3. Обсуждение результатов оценки качества услуг учреждений в сфере культуры муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан
4. Подготовка предложений Общественного совета по результатам проведения независимой оценки в адрес учредителя муниципальных учреждений, в отношении которых проводилась проверка.
5. Составление и утверждение графика проведения независимой оценки на 2017 год.
6. Подведение итогов.

Решили:

1. Принять и утвердить настоящим протоколом результаты независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении учреждений культуры, образовательных учреждений в 2016 году.

1. Направить в адрес учредителя предложения Общественного совета об улучшении качества деятельности проверяемых учреждений, подготовленные по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году (прилагаются).

1. Признать независимую оценку качества оказания услуг, проведенную в отношении учреждений культуры в 2016 году удовлетворительной.

Председатель

Общественного Совета                                                  Сафиуллина Д.Я.

Приложение 1

Утверждено

Протоколом

Общественного Совета

от «01» ноября 2016 г.

Результаты независимой оценки качества

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан проведена  в соответствии  с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки  качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской  Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168),  Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 г. № 1505, Распоряжением Администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан от 21.06.2016г. № 610  «О создании Общественного совета по проведению независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан».

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказываемых услуг в области культуры.

**Задачи исследования**:

– выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли  «Культура»,  на территории муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан;

– выявить мнение населения о качестве предоставляемых услуг в учреждениях культуры;

– осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан;

– сформировать рейтинг среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

– выработать рекомендации по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Независимая оценка качества проводилась в отношении следующего муниципального учреждения: Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый центр» муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан.

**Критерии независимой оценки качества**

Независимая оценка проводилась по пяти основным блокам критериев:

1. I. Открытость и доступность информации об учреждении.
2. II. Комфортность условий и доступность получения услуг.

III. Время ожидания услуги.

1. IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.
2. V. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

**Методика и инструментарий исследования**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя  методы социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

* анкетирование **27**респондентов – для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг учреждением;
* контент-анализ информации на официальном сайте учреждения;
* контент-анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/).

На основе данных показателей была сформирована итоговая оценка по каждому учреждению культуры, принимающему участие в исследовании.  Максимальная оценка, предполагаемая методологией данного исследования, могла составить максимально **100**баллов. Из них:

– максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных, размещенных на официальном сайте организации культуры, мог составить **33** балла;

– максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/), мог составить **7** баллов;

– максимальный балл, формируемый на основе сбора данных и оценки удовлетворенности получателей услуг, мог составить **60**баллов.

**Разработка опросного листа (анкеты)**

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария была разработана анкета.

Критерии оценки объединены в 5 групп показателей (блоков):

1. Содержание деятельности учреждения
2. Ресурсное обеспечение деятельности учреждения
3. Комфортность получения услуги
4. Доступность посещения учреждения
5. Общая оценка деятельности учреждения

Респонденты в ходе исследования оценивали каждый показатель по шкале от 1 до 0 (1; 0,75; 0,35; 0) где:

1. **хорошо информирован** *или* **доступно** (1)
2. **скорее, хорошо информирован** *или* **больше доступно, чем не доступно** (0,75)
3. **скорее, слабо информирован** *или* **больше не доступно, чем доступно** (0,35)
4. **плохо информирован** *или* **не доступно** (0)

В случае, если информант затрудняется оценить критерий, ставится 0 баллов.

Опросный лист был размещен также на сайтах учреждений. В силу ряда технических проблем, не удалось в полной мере изучить результаты анкетирования, представленные на сайте, поэтому данный вид опроса при подсчете результатов не учитывался.

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

**Муниципального автономного учреждения «Культурно-досуговый центр» муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан**

**Опросный лист. Показатели оценки работы**

1. Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый центр» муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан

Количество опрошенных  – 27 . Количество набранных баллов – 27.

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1в. | 2в. | 3в. | 4в. |  5в. | 6 в. | 7в. | 8в. | 9в. | 10в. | 11в. | 12в. | 13в. | 14. в |  14.2 |  14.3 |  14.4 | 14..5 | 15в. | 16в. |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 0,75 |
|  | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,35 | 1 | 1 | 0,35 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 |
|  | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0 | 0,5 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,35 | 0,35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0,5 | 1 | 0,75 | 0,5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,5 | 0,75 | 0,35 | 0,5 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,35 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0 | 0 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,35 | 1 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 |
|  | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,35 | 1 | 0,75 | 0 | 0 | 0,5 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 |
|  | 0,35 | 0,35 | 0 | 0,75 | 0,75 | 0,35 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 0 | 0 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,35 |
|  | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 | 1 | 0,5 | 0,75 | 0,75 | 1 | 1 | 0,75 | 0,75 | 1 | 0,75 |
|  | 17,6 | 18,05 | 19,95 | 22,1 | 20,85 | 21,7 | 23,75 | 23,6 | 26 | 25 | 19,3 | 20 | 21,75 | 21,95 | 24 | 23 | 23,5 | 24,5 | 25 | 23,1 |
|  | 0,65 | 0,67 | 0,74 | 0,82 | 0,77 | 0,8 | 0,88 | 0,87 | 0,96 | 0,93 | 0,71 | 0,74 | 0,81 | 0,81 | 0,89 | 0,85 | 0,87 | 0,91 | 0,93 | 0,86 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Анализ ответов на вопросы  анкеты для пользователей услугами «Культурно-досугового центра» говорит об устойчивом позитивном впечатлении, хорошем эмоциональном отклике от посещения мероприятий. В целом удовлетворенность пользователей составляет более 83 %.  Пользователи положительно оценивают деятельность МАУ «КДЦ», довольны предоставляемыми услугами и обслуживанием сотрудников.

Следует предположить, что даже в случае возникновения незначительных проблем, они не способны существенно изменить положительное отношение к культурной жизни района.

По всем критериям наблюдается высокий уровень удовлетворенности посетителей услугами  организации и находится в значениях 70-96 % из 100 возможных процентов. Неудовлетворенность одного-двух человек по оценки доброжелательности и компетентности сотрудников и качестве проведенных мероприятий свидетельствует о личном мнении опрашиваемых, например, о конкретном сотруднике или мероприятии и не может повлиять на оценку в целом.

Необходимо расширить источники информирования о проводимых мероприятиях и доработать официальный сайт музея.

1. **Оценка уровня открытости и доступности информации организации**

**Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры**

**(Рейтинг)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы**max – 60** | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru**max – 7** | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы**max – 33** | Итоговая оценка,Баллы**max – 100** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| МАУ «КДЦ» МР Абзелиловский район |  |  |  |  |

**ВЫВОДЫ**

Общий уровень удовлетворенности населения  качеством обслуживания в учреждения культуры муниципального района Абзелиловский район  Республики Башкортостан  по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего – 83 %, и в целом, соответствует спросу населения.

Необходимо доработать сайты организаций в соответствии с Приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г. «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».

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) соответствует максимальному баллу -7 во всех учреждениях.

В целом можно сделать вывод, что критических факторов, препятствующих учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, не наблюдается.

Приложение 2

Утверждено

Протоколом

Общественного Совета

от « 01 » ноября 2016 г.

Предложения

об улучшении качества деятельности учреждений культуры, подготовленные по результатам независимой оценки качества оказания услуг

1. Сайты учреждений культуры на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Учреждениям культуры вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры пользователей.

3.Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет, через сайты учреждений.

1. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.
2. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждений.
3. Разработать план мероприятий для устранения выявленных недостатков и предоставить в вышестоящую организацию.