Протокол № 4

Заседания Общественного совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Аннинского муниципального района

п.г.т.Анна

«/2» 12 2016-

Присутствовали:

- 1. Калаева И.В.- старший инспектор по молодежной политике отдела образования, опеки и попечительства;
- 2. Шубин С.А.- директор МКУДО «Аннинская СЮТ»;
- 3. Карелин Н.Н.- директор МКУДО «Аннинская ДШИ»;
- 4. Максимов Н.В.- председатель совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов;
- 5.Бахтина М.В.- председатель районного женсовета;
- 6.Петров А.В.- преподаватель Аннинской средней общеобразовательной школы №3;
- 7. Долбилина Л.Д.- начальник Обособленного Структурного Подразделения Аннинский почтамт:
- 8. Корнилова Н.О.- директор МБОУ «Аннинская СОШ» с УИОП.

Приглашенные:

1. Кротов А.В.- начальник отдела по культуре администрации Аннинского муниципального района

Повестка дня:

- 1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Аннинского муниципального района и предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры за 2016год.
- 2.Утверждение перечня учреждений культуры Аннинского муниципального района, в отношении которых проводится независимая оценка их работы на основе изучения результатов общественного мнения на 2017год.
- 3. Утверждение плана работы на 2017год.

Слушали:

- 1. Кротова А.В.- начальника отдела по культуре администрации Аннинского муниципального района, об итогах проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Аннинского муниципального района, за 2016год и предложения по улучшению качества их работы.
- 2. Бахтина М.В.- председатель Общественного совета, предложила рассмотреть:
 - перечень учреждений на 2017год для проведения независимой оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
 - план работы Общественного совета на 2017год.

Голосовали: единогласно.

Постановили:

- 1. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Аннинского муниципального района и принять предложения по улучшению качества их работы за 2016год (приложение №1).
- 2. Рекомендовать учреждениям культуры разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы, разместить указанный план на сайте учреждений в сети Интернет, а также представить в Общественный совет до 31.12.2016года.
- 3. Утвердить перечень учреждений культуры Аннинского муниципального района для проведения независимой оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения на 2017год (приложение №2).
- 4. Утвердить план работы Общественного совета на 2017год (приложение №3).

Следующее заседание Общественного совета решено провести в І квартале 2017года.

Председатель общественного совета:

Бахтина М.В. Д. Постов председатель районного женсовета

Секретарь общественного совета:

Шубин С.А.

директор МКУДО «Аннинская СЮТ»

Члены комиссии:

Калаева И.В.

старший инспектор по молодежной политике отдела образования, опеки и попечительства

Карелин Н.Н.

директор МКУДО «Аннинская ДШИ»

Максимов Н.В.

председатель совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов

Петров А.В.

преподаватель Аннинской средней общеобразовательной школы №3

Долбилина Л.Д.

Начальник Обособленного Структурного —Подразделения Аннинский почтамт

Корнилова Н.О.

директор МБОУ «Аннинская СОШ» с УИОП

Итоги проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Аннинского муниципального района, за 2016год и предложения по улучшению качества их работы

В течение 2016 года независимая оценка проводилась в отношении 8-ми учреждений культуры Аннинского муниципального района Воронежской области.

Учреждение библиотечного типа:

- МКУ «Аннинская центральная библиотека им.Е.П.Ростопчиной».

Учреждения культурно- досугового типа:

- МКУ «Аннинский ДК»;
- МКУ «Архангельский ДК»;
- МКУ «Старочигольский ДК»;
- МКУ «Новожизненский ДК»;
- МКУ «Николаевский ДК»;
- МКУ «Никольский ДК»;
- МКУ «Березовский ДК».

Детальный анализ результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры Аннинского муниципального района позволяет представить результаты оценки по каждому из критериев.

Критерий 1 «Доступность предоставляемых услуг».

Результаты оценки критерия 1 у 8 учреждений культуры находятся в диапазоне от 6 до 2 баллов. Максимально высокие баллы по первому критерию набрали МКУ «Аннинский ДК»-6,0баллов и МКУ «Аннинская центральная библиотека им. Е.П.Ростопчиной»-5,0баллов. Посетителей устраивает доступность учреждений для лиц с ограниченными возможностями, удобный режим работы, просветительская и профилактическая работа, информирование населения, видение перспектив развития учреждений на сегодняшний день.

Результаты 6 сельских учреждений культуры находятся на не высоком уровне, в диапазоне от 2баллов (МКУ «Николаевский ДК», МКУ «Никольский ДК»), 2,5баллов-МКУ «Архангельский ДК», 2,6баллов-МКУ «Березовский ДК» до 3,0баллов (МКУ «Старочигольский ДК», МКУ «Новожизненский ДК»). Значительную долю потребителей услуг максимально не устраивает доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие пандусов, кнопки-вызова сотрудника), возможность получения актуальной информации о работе, публичных отчетов о деятельности ДК (отсутствие технической возможности доступа к сети Интернет).

Критерий 2 «Комфортность предоставляемых услуг».

По 2 критерию по учреждениям культуры получены следующие результаты:

100% соответствие установленным требованиям у МКУ «Аннинская центральная библиотека им. Е.П.Ростопчиной»-8,0баллов. МКУ«Аннинский ДК»-7,0баллов и МКУ «Николаевский ДК», МКУ «Никольский ДК»-6,0баллов (Материально- техническая база нуждается в обновлении и пополнении. Необходимо проведение текущего ремонта, для создания современного оформления помещений и комфортного пребывания в них. В связи с недостаточным количеством технических средств (МКУ«Аннинский ДК») и отсутствие компьютерного оборудования (МКУ «Николаевский ДК», МКУ «Никольский ДК»,) делает невозможным предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование и др.).

Между МКУ «Старочигольский ДК»-4,0балла и МКУ «Новожизненский ДК»-4,6балла,и МКУ «Березовский ДК»-4,8балла минимальный разрыв. Минимальное количество баллов у МКУ «Архангельский ДК»-3,5балла. Это указывает на схожие недостатки:

- санитарное состояние помещений (отсутствие туалетных комнат, водопровода, оборудованных мест для отдыха);
- потребность в обновлении музыкального оборудования, мебели;
- отсутствие компьютерного оборудования делает невозможным предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование и др.).

Критерий 3 «Культура обслуживания».

По 3 критерию учреждениями культуры получены максимальные баллы 5,0 (МКУ «Аннинская центральная библиотека им. Е.П.Ростопчиной», МКУ «Старочигольский ДК», МКУ «Николаевский ДК»), немного меньше у МКУ «Новожизненский ДК»-4,9балла, МКУ «Березовский ДК»-4,4балла, МКУ «Никольский ДК»-4,3балла. Минимальное количество баллов у МКУ «Архангельский ДК»-3,5балла и МКУ «Аннинский ДК»-3,6балла. Все специалисты учреждений соблюдают этикет в одежде и внешнем облике, имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику (отсутствие жалоб в книге «Жалоб и предложений»), но не всем, достаточно квалификационного уровня, навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов (курсы повышения квалификации посещаются нерегулярно).

В целом по результатам процедуры ,независимой оценки качества учреждений культуры Аннинского муниципального района, составлен рейтинг удовлетворенности посетителей качеством предоставляемых услуг:

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Аннинского муниципального района, проведенной за 2016года

культуры Аннинского муниципального района, проведенной за 2016года				
Наименовани	Доступнос	Комфортн	Культ	Ито
е организации	ТЪ	ость	ypa	говая
культуры	предоставляемы	предоставляемы	обслуживани	оценка
	х услуг	х услуг	Я	
МКУ	5,0	8,0	5,0	18,0
«Аннинская				
центральная				
библиотека им.				
Е.П.Ростопчиной»				
МКУ	6,0	7,0	3,6	16,6
«Аннинский ДК»				
МКУ	2,0	6,0	5,0	13,0
«Николаевский ДК»				
МКУ	3,0	4,6	4,9	12,5
«Новожизненский				
ДК»				
МКУ	2,0	6,0	4,3	12,3
«Никольский ДК»				
МКУ	3,0	4,0	5,0	12,0
«Старочигольский				
ДК»				
МКУ	2,6	4,8	4,4	11,8
«Березовский ДК»				

МКУ	2,5	3,5	3,5	9,5
«Архангельский				
ДК»		!		

Лидирует по результатам независимой оценки качества учреждений культуры МКУ «Аннинская центральная библиотека им. Е.П.Ростопчиной»- 18,0баллов (94,7% от максимально возможных баллов).

Результаты независимой оценки качества учреждений культуры 6 учреждений культуры (МКУ «Аннинский ДК», МКУ «Николаевский ДК», МКУ «Новожизненский ДК», МКУ «Никольский ДК», МКУ «Березовский ДК») находятся в диапазоне от 11,8 до 16,6 баллов (от 62,1% до 87,4% от максимально возможного количества баллов).

Завершает рейтинг учреждений культуры МКУ «Архангельский ДК» набравший 9,5баллов (50,0% от максимально возможного количества баллов).

Выводы:

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях культуры Аннинского муниципального района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- недостаток навыков (высококвалифицированных кадров) применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

Рекомендации:

- 1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей нормам Санпина, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.
- 2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер- классов и т.д.
- 3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
- 4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально- технической базы.
- 5. Улучшить материально- техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.
- 6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях через информационные стенды, доски, рекламные листы, в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

- 7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
- 8. 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.

Перечень учреждений культуры Аннинского муниципального района, в отношении которых проводится независимая оценка качества

№ п/п	Список муниципальных учреждений культуры	ФИО руководителя	Год проведения оценки
1	Муниципальное казенное учреждение «Рамоньский Дом Культуры»	Илларионов Александр Алексеевич	2017
2	Муниципальное казенное учреждение «Хлебородненский Дом Культуры»	Колмакова Ольга Валентиновна	2017
3	Муниципальное казенное учреждение «Старотойденский Дом Культуры»	Тютин Владимир Иванович	2017
4	Муниципальное казенное учреждение «Краснологский Сельский Клуб»	Махинин Евгений Анатольевич	2017
5	Муниципальное казенное учреждение «Пугачевский Дом Культуры»	Кузьмина Татьяна Анатольевна	2017
6	Муниципальное казенное учреждение «Большеясырский Дом Культуры»	Трубина Ирина Алексеевна	2017
7	Муниципальное казённое учреждение Садовского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области «Садовский Дом Культуры»	Разворотнев Дмитрий Владимирович	2017
8	Муниципальное казённое учреждение «Артюшкинский Дом Культуры»	Мотрикалэ Любовь Ивановна	2017
9	Муниципальное казённое учреждение «Мосоловский Дом Культуры»	Беляева Ольга Владимировна	2017
10	Муниципальное казенное учреждение «Моховской Дом Культуры»	Зырянова Лина Александровна	2017
11	Муниципальное казенное учреждение «Бродовский Дом Культуры»	Конькова Клара Викторовна	2017
12	Муниципальное казённое учреждение Васильевского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области «Новонадежденский Сельский Клуб»	Васютина Любовь Анатольевна	2017
13	Муниципальное казенное учреждение Верхнетойденского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области «Верхнетойденский Дом Культуры»	Калинина Майя Анатольевна	2017
14	Муниципальное казённое учреждение Дерябкинского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области «Дерябкинский Дом культуры»	Корольчук Олеся Алексеевна	2017
15	Муниципальное казенное учреждение Нащекинского сельского поселения «Нащекинский Дом Культуры»	Пономарева Надежда Ивановна	2017
16	Муниципальное казенное учреждение «Островской Дом Культуры»	Каньшин Виктор Петрович	2017

План работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Аннинского муниципального района на 2017год

№	Содержание	Сроки проведения
п/п		
1	Проведение независимой оценки качества оказания услуг следующими учреждениями культуры: МКУ «Рамоньский ДК», МКУ«Хлебородненский ДК», МКУ«Старогойденский ДК», МКУ «Краснологский СК» МКУ «Пугачевский ДК», МКУ «Большеясырский ДК», МКУ «Садовский ПК», МКУ «А втомунистей ПК»	I полугодие 2017года
2	ДК», МКУ «Артюшкинский ДК» Сбор, обобщение и анализ полученной информации	II квартал 2017года
3	Заседание Общественного совета «Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры за I полугодие 2017года»	II квартал 2017года
4	Проведение независимой оценки качества оказания услуг следующими учреждениями культуры: МКУ «Мосоловский ДК», МКУ «Моховской ДК», МКУ «Бродовский ДК», МКУ «Новонадежденский СК», МКУ «Верхнетойденский ДК», МКУ «Дерябкинский ДК», МКУ «Нащекинский ДК», МКУ «Островской ДК»	II нолугодие 2017года
5	Сбор, обобщение и анализ полученной информации	III квартал 2017года
6	Заседание Общественного совета «Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры за I полугодие 2017года»	III квартал 2017года
7	Размещение на сайте администрации Аннинского муниципального района нормативно-правовых и текущих документов Общественного совета в целях обеспечения информационной открытости	IV квартал 2017года