ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета при администрации Абанского района Красноярского края по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры Абанского района

п. Абан 10.01.2017

Присутствовали:

Краснов М.И. – председатель Общественного совета;

Абрамёнок З.Н. – член Общественного совета;

Турова В.В. – член Общественного совета;

Пастуханова М.В. – член Общественного совета.

В работе Совета принимали участие:

Харисова Л.А.- начальник отдела культуры, по делам молодёжи и спорта администрации Абанского района;

Дульченко Г.Н. – директор МБУК «Абанская МКС»;

Крикунова В.И.– директор МБОУ ДО «Абанская ДМШ»;

Шледовец С.В. – директор МБУК «Кинокультурный Центр «Авангард»;

Парохонько Р.А.- директор МБУК «Абанский РКМ им. М.В.Фомичёва»;

Бочарова И.И. – заместитель начальника отдела культуры, по делам молодёжи и спорта администрации Абанского района.

**Повестка заседания:**

1. Подведение итогов и утверждение результатов проведения независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг учреждений Абанского района Красноярского края:
	1. МБУК «Абанская МКС»;
	2. МБОУ ДО «Абанская ДМШ»;
	3. МБУК «Кинокультурный центр «Авангард»;
	4. МБУК «Абанский РКМ им. М.В.Фомичёва».
2. Подготовка предложений по улучшению качества работы проверенных учреждений.

По первому вопросу слушали Краснова М.И.

 В соответствии с Положением об Общественном совете при администрации Абанского района Красноярского края, Общественным советом самостоятельно проводилась независимая оценка качества оказания услуг. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве услуг проводились по трем основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности качеством услуг получателями услуг путем анкетирования, анкетированием охвачены различные категории граждан-потребителей услуг (учащиеся, работающие и неработающие граждане, пенсионеры);
2. Изучение и оценка данных, размещенных на сайте Абанского района;
3. Посещение учреждений членами Общественного совета.

По итогам проведенной работы получены следующие результаты:

**Рейтинг учреждений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня выполнения муниципального задания, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на сайте учреждения, баллы | Итоговая оценка |
| МБУК «Абанская МКС» | 8,3 | 7 | 9,0 | 24,3 |
| МБОУ ДО «Абанская ДМШ» | 12 | 7 | 17 | 36,0 |
| МБУК «Кинокультурный центр «Авангард» | 9,4 | 7 | 8,25 | 24,65 |
| МБУК «Абанский РКМ им. М.В.Фомичёва» | 11,8 | 7 | 14,8 | 33,6 |

1. **МБУК «Абанская МКС» Абанского района Красноярского края**

На рассмотрение Совету представлено 622 анкеты. В целом, респонденты дали невысокую оценку качества услуг учреждений культуры поселений. Что касается удовлетворенности и комфортности предоставления услуг, то основными проблемами именно сельских учреждений культуры по сравнению с центральными, по их мнению, являются слабая материально-техническая база учреждений (устаревшая мебель, аппаратура с высокой степенью износа, отсутствие современной световой и звукоусилительной аппаратуры, отсутствие оргтехники), материально-бытовые условия сельских клубов, Домов культуры и зданий, в которых они находятся, отсутствие капитальных ремонтов, недостаточное обустройство территорий. Много жалоб на отсутствие возможности пользоваться сетью Интернет. Нет свободного доступа в учреждения для инвалидов и ММГ населения. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения, составила 31,65 балла.

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное и сокращенное наименование учреждения культуры | 1 | **1** |
| Почтовый адрес | 1 | **1** |
| Адрес электронной почты | 1 | **1** |
| Сведения об учредителе | 1 | **0** |
| Учредительные документы | 1 | **0** |
| Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание услуги) | 3 | **0** |
| Материально-техническое оснащение учреждения культуры | 2 | **0** |
| Перечень услуг, оказываемых учреждением | 1 | **1** |
| Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость услуг | 1 | **0** |
| Перечень дополнительных услуг, оказываемых учреждением | 1 | **0** |
| Информация о руководителе учреждения культуры (Ф.И.О.),состав работников (Ф.И.О.) с указанием должности, телефон руководителя | 1 | **1** |
| Режим , график работы | 1 | **1** |
| Состав работников, ФИО,, должности | 1 | **1** |
| Бесплатность , доступность информации | 1 | **1** |
| Дата и время размещения информации | 1 | **1** |
| ИТОГО | 18 | **9,0** |

Максимальное количество баллов 18

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг (анкетирование)**

На рассмотрение представлено 203 анкеты

| №  | Показатель | Единица измерения  | Балльность  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры  | от 1 до 3 | 1,5 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  | от 0 до 1 | 0,5 |
| 3 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 2 баллов | 1,5 |
| 4 | Время ожидания предоставления услуги  | от 0 до 2 | 2 |
| 5 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | от 0 до 2 | 1,8 |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  | от 0 до 2 | 1 |
| ИТОГО: | 12 | 8,3 |

Максимальное количество баллов 12

**Оценка уровня выполнения муниципального задания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения%/баллы |
| Организация мероприятий | Показатель объема:Количество мероприятий  | 7838 | 7838 | 100 |
|  | Показатель качества:Количество посетителей | 217955 | 217955 | 100 |
|  | Количество клубных формирований, количество участников | 2603344 | 2603344 | 100100 |
|  |  |  |  |  |
| Оценка уровня выполнения муниципального задания, баллы - 7 |  |

Выручка от предоставления платных услуг составила в 2016 году 240,0 тыс. руб., по отношению к 2015 году повышение на 20%

Максимальное количество баллов - 7

**2.** **МБОУ ДО «Абанская ДМШ»**

Сумма баллов, характеризующих качества работы учреждения, составила 36, т.е. учреждение получает практически максимальную оценку.

По мнению членов Общественного совета, учреждение играет большую роль в художественном образовании детей, культурной жизни района. На протяжении 2015, 2016 годов в школе обучалось и обучается 87 учащихся.

 В ДМШ ведётся преподавание по следующим дополнительным общеразвивающим образовательным программам: художественно-эстетическая направленность по образовательному искусству (фортепиано, баян, аккордеон, домра, балалайка, гитара, фольклорное искусство). С 2014 года в школе реализуются предпрофессиональные общеобразовательные программы в области музыкального искусства «фортепиано», «народные инструменты». В школе 93 % обучающихся имеют хорошие и отличные отметки. Ежегодно выпуск составляет от 8 до 15 обучающихся.

В 2016 году школа выпустила 12 выпускников, из них с отличием – 1.Один выпускник поступил в Минусинский колледж культуры и искусства.

За 2016 года проведено 33 мероприятия (конкурсы, викторины, мастер-классы, фестивали и т.д.), в котором участвовало 80 человек.

В 2016 год победителями творческих конкурсов, фестивалей, выставок стали 80 учеников школы, в том числе международных - 27, всероссийских – 23, региональных – 9, зональных – 27, районных - 80.

Однако, необходимо отметить, что в учреждении частично отсутствуют условия для свободного доступа инвалидов.

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное и сокращенное наименование учреждения культуры | 1 | **1** |
| Почтовый адрес | 1 | **1** |
| Адрес электронной почты | 1 | **1** |
| Сведения об учредителе | 1 | **1** |
| Учредительные документы | 1 | **1** |
| Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание услуги) | 3 | **2** |
| Материально-техническое оснащение учреждения культуры | 2 | **2** |
| Перечень услуг, оказываемых учреждением | 1 | **1** |
| Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость услуг | 1 | **1** |
| Перечень дополнительных услуг, оказываемых учреждением | 1 | **1** |
| Информация о руководителе учреждения культуры (Ф.И.О.),состав работников (Ф.И.О.) с указанием должности, телефон руководителя | 1 | **1** |
| Режим , график работы | 1 | **1** |
| Состав работников, ФИО,, должности | 1 | **1** |
| Бесплатность , доступность информации | 1 | **1** |
| Дата и время размещения информации | 1 | **1** |
| ИТОГО | 18 | **17** |

Максимальное количество баллов - 18

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг (анкетирование)**

На рассмотрение представлено 344 анкеты

| №  | Показатель | Единица измерения  | Балльность  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры  | От 1 до 3 | 3 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  | От 0 до 1 | 1 |
| 3 | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 2 баллов | 2 |
| 4 | Время ожидания предоставления услуги  | От 0 до 2 | 2 |
| 5 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | От 0 до 2 | 2 |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  | От 0 до 2 | 2 |
| ИТОГО |  | 12 |

Максимальное количество баллов 12

**Оценка уровня выполнения муниципального задания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения%/баллы |
| Организация досуга населения | Показатель объема:Число обучающихся | 87 | 87 | 100% |
|  | Показатель качества:Образовательные программы1. Количество детей, ставших призерами всероссийских и международных мероприятий2. Доля родителей, удовлетворенных качеством оказываемой услугиДополнительные образовательные программы1. Количество детей, ставших призерами всероссийских и международных мероприятий2. Доля родителей, удовлетворенных качеством оказываемой услуги | 8098,02798,0 | 8010027100 | 100100100100 |
| Оценка уровня выполнения муниципального задания | 100/7 |

Максимальное количество баллов - 7

1. **МБУК «Кинокультурный центр «Авангард»**

 Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения, составила 24,65 балла. Респонденты указали на слабое использование ИКТ - технологий, просмотр кинофильмов в новом формате. Нет программы для работы подростками; нет организации дискуссионных клубов по актуальным проблемам в наше время; слабая материально-техническая базу учреждения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное и сокращенное наименование учреждения культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 0,25 |
| Сведения об учредителе | 1 | 0 |
| Учредительные документы | 1 | 0 |
| Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание услуги) | 3 | 0 |
| Материально-техническое оснащение учреждения культуры | 2 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых учреждением | 1 | 0 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость услуг | 1 | 0 |
| Перечень дополнительных услуг, оказываемых учреждением | 1 | 1 |
| Информация о руководителе учреждения культуры (Ф.И.О.),состав работников (Ф.И.О.) с указанием должности, телефон руководителя | 1 | 1 |
| Режим , график работы | 1 | 1 |
| Состав работников, ФИО, должности | 1 | 0 |
| Бесплатность , доступность информации | 1 | 1 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| ИТОГО | 17 | 8,25 |

Максимальное количество баллов - 18

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг (анкетирование)**

| №  | Показатель | Единица измерения  | Балльность  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры  | От 1 до 3 | 1,5 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  | От 0 до 1 | 0,5 |
| 3 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 2 баллов | 1,5 |
| 4 | Время ожидания предоставления услуги  | От 0 до 2 | 2 |
| 5 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | От 0 до 2 | 1,9 |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  | От 0 до 2 | 2 |
| ИТОГО | 12 | 9,4 |

Максимальное количество баллов - 12

**Оценка уровня выполнения муниципального задания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения%/баллы |
| Показ кинофильмов | Показатель объема:Число зрителей | 5500 | 5500 | 100 |
| Оценка уровня выполнения муниципального задания, баллы - 7 |  |

Выручка от предоставления платных услуг за 2016 года составила 284,9 тыс. руб., что на 71% больше в сравнении с 2015 годом.

1. **МБУК «Абанский РКМ им М.В.Фомичёва»**

 Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения, составила 33,6 балла. Респонденты, отвечая на вопросы, отметили, что требуется расширить выставочные площадки; поискать новые формы с населением; организовывать мобильные передвижные выставки, в том числе из других фондов, необходимо увеличить заработную плату специалистам и добавить ставки; желательно, чтобы здание музея находилось в центре поселка. Музей нужно сохранить для того, чтобы не стать манкуртами (не помнящими родства); сохранить историю района для подрастающего поколения, создать интересный имидж района; сохранить традиции, исторические экспонаты, познавательные мероприятия для детей; экскурсии для туристов; знать историю своей малой родины; воспитывать гражданственность у молодого поколения.

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное и сокращенное наименование РКМ | 1 | **1** |
| Почтовый адрес | 1 | **1** |
| Адрес электронной почты | 1 | **1** |
| Сведения об учредителе | 1 | **1** |
| Учредительные документы | 1 | **1** |
| Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание услуги) | 3 | **2** |
| Материально-техническое оснащение РКМ | 2 | **0,8** |
| Перечень услуг, оказываемых учреждением | 1 | **1** |
| Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость услуг | 1 | **1** |
| Перечень дополнительных услуг, оказываемых учреждением | 1 | **0** |
| Информация о руководителе РКМ (Ф.И.О.),состав работников (Ф.И.О.) с указанием должности, телефон руководителя | 1 | **1** |
| Режим , график работы | 1 | **1** |
| Состав работников, ФИО, должности | 1 | **1** |
| Бесплатность , доступность информации | 1 | **1** |
| Дата и время размещения информации | 1 | **1** |
| ИТОГО | 18 | **14,8** |

Максимальное количество баллов 18

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг (анкетирование)**

На рассмотрение представлено 25 анкет

| №  | Показатель | Единица измерения  | Балльность  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации РКМ  | от 1 до 3 | 2,8 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  | от 0 до 1 | 1 |
| 3 | Удобство графика работы РКМ | от 0 до 2 баллов | 2 |
| 4 | Время ожидания предоставления услуги  | от 0 до 2 | 2 |
| 5 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников РКМ | от 0 до 2 | 2 |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  | от 0 до 2 | 2 |
| ИТОГО | 12 | 11,8 |

Максимальное количество баллов - 12

**Оценка уровня выполнения муниципального задания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения%/баллы |
| Организация мероприятий | Число посетителей | 5100 | 5100 | 100/7 |

Максимальное количество баллов - 7

**РЕШИЛИ:**

1. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Абанская МКС»; МБОУ ДО «Абанская ДМШ», МБУК «Кинокультурный центр «Авангард»; МБУК «Абанский РКМ им. М.В.Фомичёва». Направить результаты исследования Главе администрации Абанского района для рассмотрения.

2. Рекомендовать руководителям учреждений ходатайствовать перед Учредителем о необходимости выделении средств на обновление материально-технической базы учреждений.

3. МБУК «Абанская МКС» разместить информацию о своих организациях, о руководителе, о режиме, о графике работы учреждений на официальном сайте Абанского района. Разработать и реализовать планы мероприятий по улучшению качества работы в учреждениях культуры.

4. Активизировать участие сельских учреждений культуры в проектной деятельности, в государственных программах, ведомственных с целью привлечения дополнительных средств, связанных с обновлением материально-технической базы учреждений, с формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и проч.

5. Обеспечить получателям услуг возможность выражения своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах учреждений культуры. О порядке участия в опросе проинформировать получателей услуг через средства массовой информации.

6. Организовать повышение квалификации работников. Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленным трудовым законодательством. Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующих с посетителями, с учётом требований кодексов профессиональной этики. Разработать кодекс профессиональной этики в учреждении.

7. Изменить режим работы (определить рабочий день в выходные) РКМ; создать детские и молодёжные объединения на базе РКМ; организовать платные услуги; совершенствовать программу развития учреждения; развить современные формы работы (виртуальные экскурсии, интерактивные выставки и т. д.); создать летопись района, систематизировать материалы по отраслям; выстроить систему работы со взрослым населением (предприятия, учреждения, сельсоветы района); участвовать в проектной деятельности, грантовых конкурсах, привлекать внебюджетные источники; выстраивать межведомственное взаимодействие с другими отраслями, учреждениями независимо от формы собственности; сопровождать музейную деятельность в учреждениях культуры района, архиве, сотрудничать с образовательными организациями (школы, детские сады);

создать положительный имидж учреждения через формирование информационного поля для разных категорий населения (власть, СМИ, школьники и молодежь, работающее население, старшее поколение и т. д.).

 8. Создать детские и молодёжные объединения на базе кинокультурного центра «Авангард»; уделить большее внимание развитию платных услуг; совершенствовать программу развития учреждения; развивать современных форм работы; развивать кинопоказ в сельских территориях; участвовать в проектной деятельности, грантовых конкурсах, привлекать внебюджетные источники; выстраивать межведомственное взаимодействие с другими отраслями, учреждениями независимо от формы собственности; развивать сотрудничество с образовательными организациями района (школы, детские сады); способствовать созданию положительного имиджа учреждения через формирование информационного поля для разных категорий населения (власть , СМИ, школьники и молодежь, работающее население, старшее поколение и т. д.).

9. Информировать Общественный Совет о результатах проведенной работы с предоставлением плана работы в месячный срок.

Председатель совета М.И.Краснов