

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета
при МКУ «Управление культуры и муниципального архива»
Шарыповского района
по проведению независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений культуры Шарыповского района

10.08.2017г.

№ 3

г. Шарыпово

Присутствовали:

1. Полковниченко К.П. – председатель общественного совета;
2. Кунаева О.В. – секретарь общественного совета;
3. Чернова Г.И. –член общественного совета;
4. Комиссаренко А.Н. – член общественного совета;
5. Мельник И.В. –член общественного совета;
6. Рубан Надежда Ивановна – член общественного совета.

Повестка дня:

1. Согласованиерезультатов независимой оценки качества оказания услугучреждениями культуры Шарыповскогорайона и рассмотрение предложений по улучшению качества деятельности МБУ «МБ» Шарыповского района.Согласование рейтинга качества оказания услуг учреждениями культуры Шарыповского районапо результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году.
2. Формирование предложений в перечень мероприятий по улучшению качества оказания услугМБУ «МБ» Шарыповского районапо результатам независимой оценки,проведенной в 2017 году.

Слушали Полковниченко К.П.:

1. Полковниченко К.П. сообщила, что, по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры,общая (сводная) оценка качества услуг, оказываемыхМБУ «МБ» Шарыповского района соответствует низкому уровню (от 37% до 54,2%).

Кроме того, Полковниченко К.П. представила рейтинг качества оказания услуг филиалами МБУ «МБ» Шарыповского района Шарыповского районапо результатам независимой оценки.

1 место в рейтинге занял филиал № 20 - д. Ершово, 30 место в рейтинге занял филиал № 8 - с. Ивановка

Решили:

- 1) Согласовать результаты оценки качества оказания услуг учреждениями МБУ «МБ» Шарыповского района (прилагаются к протоколу).

2) Согласовать рейтинг качества оказания услуг МБУ «МБ» Шарыповского района, по результатам независимой оценки, проведенной в 2017 году (прилагается к протоколу).

3) МКУ «УК и МА» Шарыповского района рассмотреть возможность поощрения работников филиала № 20 - д. Ершово, занявшего 1 место в рейтинге качества оказания услуг МБУ «МБ» Шарыповского района.

4) Провести совещание с заведующими филиалов МБУ «МБ» Шарыповского района по результатам оценки качества оказания услуг филиалами МБУ «МБ» Шарыповского района.

2. Членами Общественного совета, на основе результатов независимой оценки, ознакомления с сайтом организации, а также по итогам посещения филиалов МБУ «МБ» Шарыповского района в ходе проведения процедуры НОК, были сформулированы следующие предложения, направленные на улучшение качества деятельности филиалов МБУ «МБ» Шарыповского района:

- На сайте МБУ «ЦБ» создать электронный каталог;
- Организовать работу услуги «Библиотека на дом» для маломобильного населения и лиц пожилого возраста;
- Пересмотреть график работы филиалов МБУ «МБ» Шарыповского района – с целью удобства для читателей.
- Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в филиалах МБУ «МБ» Шарыповского района (в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр).

Решили:

1) Утвердить перечень предложений по улучшению качества деятельности МБУ «МБ» Шарыповского района.

2) Направить данный перечень в МКУ «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского района - для формирования администрацией МБУ «МБ» совместно с учредителем плана повышения качества услуг, оказываемых МБУ «МБ» Шарыповского района.

Председатель Общественного совета

К.П. Полковниченко

Секретарь Общественного совета

О.В. Кунаева

СОГЛАСОВАНО
Решением Общественного совета МКУ
«Управление культуры и муниципального
архива» Шарыповского района
Протокол от 10августа 2017 года № 3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры за 2017 год

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в качестве основных критериев в методических рекомендациях определены:
Открытость и доступность информации об учреждении культуры;
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
Время ожидания предоставления услуги;
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с этим, проведено анкетирование населения.

В 2017 г. независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Шарыповского района проводилась с 01.08.2017 по 05.08.2017 в форме анкетирования, где приняли участие 1020 человек.

Анкетирование было проведено в отношении 30 филиалов МБУК «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района
Респондентам было задано 10 вопросов. Результаты опроса.

Открытость и доступность информации об организации культуры составляет – 40,4 %.

Уровнем комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т. д.) довольны – 39,1 %.

Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) устраивает 40,3 %.

Удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных средств) довольны – 37,4 %

Транспортная и пешая доступность учреждения культуры устраивает 37,5 %.

Удобством графика работы учреждения культуры довольны 41,6%.

Простота (удобство электронного каталога) устраивает 9,2 %.

Доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала удовлетворены 44%.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом устраивает 65 % (360 человек) опрошенных, частично устраивает – 43,8 %

Наличие информации о новых изданиях устраивает 41,9%.

СОГЛАСОВАНО
Решением Общественного совета МКУ
«Управление культуры и муниципального
архива» Шарыповского района
Протокол от 10августа 2017 года № 3

Рейтинг качества оказания услуг учреждениями культуры Шарыповского района по результатам независимой оценки

