

### ПРОТОКОЛ № 3

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры городского округа город Урюпинск Волгоградской области

25 декабря 2015 г.

16-30

#### **Присутствовали:**

1. Филина Светлана Алексеевна - председатель Общественного совета, журналист МАУ «Редакция газеты «Урюпинская правда»;
2. Горнякова Тамара Георгиевна - Почетный гражданин городского округа город Урюпинск;
3. Мелованов Владимир Александрович - концертмейстер народного ансамбля казачьей песни «Атаман»;
4. Мельникова Раиса Ивановна - Заслуженный учитель РФ;
5. Шаляпина Галина Владимировна - Председатель совета ТОС «Спортивный – 9».

#### **Приглашенные:**

1. Мелованова Наталья Юрьевна – начальник отдела культуры и туризма администрации городского округа г. Урюпинск.
2. Золотарев Олег Викторович - директор МАУК «Урюпинский городской центр культуры»;
3. Корнеева Светлана Александровна - директор МБУ «Городская библиотека №2»;
4. Кривенцева Е.Г. - директор МБУ «Городская детская библиотека №3»;
5. Пашинина Т.И. - директор МБУ «Городская библиотека №1»;
6. Яковенко Наталья Петровна - директор МБУ «Урюпинский художественно-краеведческий музей».

#### **Повестка дня:**

1. Обсуждение итогов независимой оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Урюпинский городской центр культуры» за 2015 год;
2. Разработка и утверждение плана работы Общественного совета на 2016 год.

#### **По первому вопросу выступили:**

Мелованова Н.Ю. - начальник отдела культуры и туризма администрации городского округа г. Урюпинск.

Вступительное слово о проделанной работе, о порядке и процедуре сбора необходимого материала. Кратко изложила основные проблемы учреждений, а также цели, задачи и функции Общественного совета, отметив беспрецедентную широту полномочий Общественного совета, как совещательного органа при администрации городского округа г. Урюпинска, который призван обеспечить постоянный и открытый диалог между администрацией городского округа г. Урюпинск, как органа исполнительной власти и общественностью, представляющую прежде всего граждан-потребителей муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры.

Филина Светлана Алексеевна - председатель Общественного совета, журналист МАУ «Редакция газеты «Урюпинская правда».

Доложила о том, что Членами Общественного совета проведена работа по независимой оценке качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Урюпинский городской центр культуры». В соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» министерства культуры РФ была применена унифицированная модель независимой оценки качества оказаний услуг организациями культуры, разработанной Министерством культуры РФ.

**Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг проводился по трем основным направлениям:**

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте МАУК «Урюпинский городской центр культуры»;
- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Для изучения мнения получателей услуг было выбрано анкетирование. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов, из них:

- максимальное значение для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг – 60 баллов;
- максимальное значение для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) - 7 баллов;
- максимальное значение для оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации – 33 балла.

Рабочей группой Общественного совета при администрации городского округа город Урюпинск с 01 июня по 30 сентября 2015 года произведен опрос посетителей учреждения культуры по вопросу важности и удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждением культуры.

В опросе приняли участие 1000 посетителей учреждения культуры.

В ходе опроса необходимо было решить следующие задачи:

- составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и состояние культурно-досуговой активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
- определить приоритетные направления деятельности учреждения культуры с целью улучшения его работы, а также разработать для данного направления систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждения культуры.

Составление портрета аудитории. Среди опрошенных посетителей учреждений культуры 76% составляют женщины, мужчины 24%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп 18-35 лет и 36-60 (соответственно, 36% и 30% от массива респондентов). Большинство респондентов (99,9%) проживают на территории городского округа город Урюпинск. Род занятий участников опроса весьма разнообразен – от учащихся до пенсионеров.

В составе потребителей услуг учреждений культуры люди с высшим образованием составляют 30%, средне-специальным образованием 44 %, средним образованием 20 %, н/среднего 2 %. Большинство респондентов обозначили, что посещают учреждение культуры регулярно и готовы дальше так же часто посещать учреждения культуры – 90 %.

Результаты проведения независимой оценки.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг МАУК «Урюпинский городской центр культуры» сведены в таблицу №1.

Таблица №1

Наименование организации	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www. bus. gov.ru, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МАУК «Урюпинский городской центр культуры»	53	6	12	71

**Выводы:**

1. Прошедшее проверку МАУК «Урюпинский городской центр культуры» показало достаточно высокий уровень качества предоставляемых услуг, что видно по итоговой оценке.
2. Поскольку независимая оценка проводилась впервые, то некоторый недобор баллов является системным, а конкретнее, вся информация о результатах независимой оценки в короткий срок не могла быть размещена на сайте учреждения.

**Рекомендации по улучшению качества деятельности МАУК «Урюпинский городской центр культуры»:**

1. Разработать, обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.
2. Рассмотреть возможность разработки раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации.
3. Разместить информацию на государственном сайте www.bus.gov.ru.

**Выступили:** Мелованов В.А., Горнякова Т.Г., Шаляпина Г.В., Золотарев О.В.

**По второму вопросу выступили:**

Мелованов В.А. - концертмейстер народного ансамбля казачьей песни «Атаман». Предлагаю за основу взять план работы на текущий год, уделив особое внимание работе с открытыми источниками информации о качестве работы учреждений культуры.

**РЕШИЛИ:**

1. Принять к сведению информацию Меловановой Н.Ю. - начальника отдела культуры и туризма администрации городского округа г. Урюпинск.
2. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых МАУК «Урюпинский городской центр культуры» направить в администрацию городского округа г. Урюпинск и директору МАУК «Урюпинский городской центр культуры».
3. Утвердить план работы Общественного совета на 2016 год.

Председатель Общественного совета \_\_\_\_\_ С.А. Филина

Секретарь Общественного совета \_\_\_\_\_ В.М. Горина