

**Протокол № 5**  
**заседания Общественного совета**  
**по проведению независимой оценки качества**  
**предоставления услуг учреждениями культуры**  
**округа Муром**

г. Муром

01.08.2017

Место проведения собрания – Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия г. Мурома, д.2

Дата проведения собрания – 01.08.2017

На заседании Общественного совета присутствовали 5 человек:

1. Симонов – председатель Муромской городской общественной организации «Пенсионеры России»  
Михаил Владимирович
2. Мешков – председатель общественной организации ветеранов Афганистана  
Евгений Юрьевич
3. Наркизов – председатель Муромского окружного отделения Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов  
Илья Алексеевич
4. Павлов – председатель правления общественной организации «Объединение предпринимателей округа Муром»  
Виктор Александрович
5. Грищенко – председатель Муромского совета председателей профсоюзных организаций учреждений культуры  
Людмила Анатольевна

Кворум – 100%

Собрание правомочно голосовать и принимать решения по всем вопросам повестки дня.

**Повестка дня:**

1. Рассмотрение результатов исследования, проведенного оператором - Федеральным Государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Владимирский Государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых», по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории округа Муром.
2. Разработка рекомендаций для учреждений культуры по повышению качества предоставления услуг на основе результатов исследования.

**Решения:**

1. Признать работу МБУК «Централизованная библиотечная система», МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» соответствующей требованиям к качеству предоставляемых услуг.
2. Рекомендовать МБУК «Централизованная библиотечная система», МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»:
  - 2.1. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации на сайте учреждения, с целью сведения к минимуму информационных дефицитов;
  - 2.2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры потребителей услуг;
  - 2.3. Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, повышению качества предоставляемых услуг.
3. Разместить результаты исследования на официальном сайте в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

Все решения приняты единогласно.

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного совета



М.В.Симонов

С.В.Орлова

**ИТОГИ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»  
И МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ОКРУГА  
МУРОМ «ДИРЕКЦИЯ МАССОВЫХ И ПРАЗДНИЧНЫХ  
МЕРОПРИЯТИЙ»,  
ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ  
КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ОКРУГА МУРОМ**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории округа Муром проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», 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, Федеральным законом от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», 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 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», постановлением администрации округа Муром от 25.02.2013 № 658 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры», приказами Управления культуры администрации округа Муром от 23.12.2015 № 88 и от 25.07.2017 № 34/о «О независимой оценке качества оказания услуг учреждениями сферы культуры округа Муром».

**Цели и задачи проведения независимой оценки качества.**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры округа Муром проведена с целью улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений культуры

округа Муром, повышения качества организации социальных услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;
- определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности его деятельности;
- выявления мнение населения о качестве оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории округа Муром;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.
- выработки рекомендаций по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры округа Муром.

В соответствии с перечнем муниципальных учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы в 2017 году **объектами** независимой оценки качества оказания услуг стали:

- 1) МБУК «Централизованная библиотечная система»,
- 2) МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий».

**Период проведения исследования:** независимая оценка качества работы учреждений культуры проводилась в период с 01 июня по 30 июля 2017 года.

Работы по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, проходили в 2 этапа:

1. Анализ информации на официальном сайте учреждений и на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)
2. Анализ мнения получателей услуг на основании изучения анкет, заполненных посетителями во 2 квартале 2017 года. В опросе приняло участие 260 респондентов.

#### **Критерии независимой оценки качества.**

В соответствии с Порядком проведения оценки качества оказания услуг, утвержденным приказом Управления культуры администрации округа Муром от 25.07.2017 № 34/о, независимая оценка качества оказания услуг проводилась по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждениях;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

### **Оператор независимой оценки качества.**

Исследование проведено Федеральным Государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Владимирский Государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых».

### **Методика и инструментарий исследования.**

Независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями проводится по двум направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений;
- анализ данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Проведено анкетирование 260 респондентов – получателей услуг и контент-анализ информации, размещенной и доступной на официальных сайтах учреждений.

Результаты исследования представлены в двух разделах.

## **I раздел.**

### **Наличие и доступность информации на официальном сайте учреждения культуры**

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 при проведении независимой оценки качества оказания услуг использована общедоступная информация, размещенная в форме открытых данных на официальных сайтах учреждений.

Исследование интернет-сайтов учреждений осуществляли 2 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации (контент-анализ), качества ее содержания, удобства доступа для посетителя Интернет-сайта.

Поиск информационных осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров и устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

## Оценка уровня открытости и доступности информации на сайте учреждения

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организации культуры в соответствии с приказом № 2542 Минкультуры РФ	max кол-во баллов	Наименование учреждения	
			МБУК ЦБС	МАЦ округа Муром ДМнПМ
			факт.	факт.
<b>1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2017 № 277</b>				
1	Полное наименование организации культуры	1	1	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1	1	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе	1	1	1
6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельства о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положение о филиалах и представительствах)	1	1	1
7	Режим, график работы организации культуры	1	1	1
8	Контактные телефоны	1	1	1
9	Адрес электронной почты	1	1	1
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1	1
<b>1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2017 № 277</b>				
1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1	1
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетные сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг	1	1	1

	организацией культуры			
6	Копия лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	1	1	1
7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1
8	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	1
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1	0
10	План по улучшению качества работы организации	1	0	0
	<b>ИТОГО баллов</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>18</b>

В целом на сайтах обследованных учреждений достаточно полно представлена информация. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Основные информационные дефициты - это размещение некоторых плана по улучшению качества работы организации.

## II раздел. Изучение мнения потребителей услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки проведен анализ анкетирования 260 получателей услуг во 2 квартале 2017 года. Анкетирование проводилось в период проведения массовых мероприятий, что позволило, во-первых, обеспечить информирование посетителей учреждений о целях и задачах независимой оценки качества деятельности учреждений культуры; во-вторых, привлечь к проведению опроса респондентов. Так же в опросе приняли участие посетители клубных формирований учреждений.

Ответы респондентов, характеризующие функционирование учреждения, были переведены в баллы (максимум – 130 баллов).

### Результаты изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	МБУК ЦБС	МАУ округа Муром ДМНПМ
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации размещенной на территории организации культуры.	от 0 до 10 баллов	9,5	10
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность			

	их получения (0-50 баллов)			
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,5	9,9
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	9,4	10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	9,6	10
2.4	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,8	10
2.5	Доступность для инвалидов	от 0 до 10 баллов	8,5	10
3.	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	9,9	10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 баллов	9,5	10
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	10	10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	10	10
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	от 0 до 10 баллов	9,9	10
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,9	9,9
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры в сети «интернет»	от 0 до 10 баллов	10	10
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,8	10
	Итого:	130	125,8	129,8

**Вывод.** Анкетирование выявило *достаточно высокий уровень* удовлетворенности респондентов или в целом соответствует спросу населения.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории округа Муром**



Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг

- Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

Максимальное количество баллов по всем разделам – 160.

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтинговая информация идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте	Итоговая оценка
МБУК «Централизованная библиотечная система»	125.8	28.5	154.3
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	129.8	30	159.8

### **ВЫВОДЫ.**

Исследование по оценке качества оказания услуг учреждениями культуры проведено в соответствии с Порядком проведения оценки качества оказания услуг, утвержденным приказом Управления культуры администрации округа Муром от 25.07.2017 № 34/О, Федеральным Государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Владимирский Государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых».

Проведенная независимая оценки выявила факторы, оказывающие позитивное или негативное влияние на качество оказания услуг учреждениями культуры посредством анализа доступности информации о деятельности учреждения, исследовала мнение населения о качестве оказания услуг, осуществила анализ полученной информации о деятельности муниципальных учреждений культуры.

**По всем показателям все исследуемые учреждения оказывают услуги по качеству соответствующие требованиям и удовлетворяют потребителей услуг в полной мере.**

**По результатам исследования выработаны рекомендации по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры округа Муром.**

## Рекомендации учреждениям культуры по повышению качества предоставления услуг

На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

3. Сайты учреждений 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 и в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
4. 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.
5. Учреждениям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры потребителей услуг.
6. Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
7. Продолжить информирование населения о деятельности учреждений в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного совета



М.В.Симонов

С.В.Орлова