**ПРОТОКОЛ**

**заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Базарно – Карабулакского района Саратовской области.**

**от 27.11.2019 № 2**

**Присутствовали члены Общественного Совета:** В.К. Занозин, В.П. Зинченко, Бодарев Д.А., Шевченко И.В., Изверов А.Б.

**ПОВЕСТКА:**

**Приглашенные:**

Трошина Н.В. – заместитель главы администрации района по социальной сфере; Карандина Е.В. – начальник Управления культуры администрации района; директора муниципальных бюджетных учреждений культуры (далее МБУК) (по списку).

**ПОВЕСТКА:**

**1. Обсуждение и подведение итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры района в 2019 году;**

**2. Предложения Общественного совета по улучшению качества работы муниципальных бюджетных учреждений культуры района.**

По вопросам Повестки дня выступил Занозин В.К., который доложил анализ проведения независимой оценки качества оказания услуг населению 5 КДЦ района в соответствии со следующими критериями:

- Открытость и доступность информации об учреждении.

- Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

- Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

- Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг.

По каждому показателю устанавливался рейтинг учреждения в баллах по критериям и показателям оценки, и определялось место учреждения по показателю.

Итоговые места по показателям оценки суммировались, что позволило определить рейтинг учреждений.

Анализ результатов независимой оценки качества работы:

***1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры* *суммарный балл - 100:***

По данному критерию КДЦ набрали более 80 баллов**.** В учреждениях на стендах размещена общая информация об учреждении *(доступность и актуальность афиш, график приёма администрацией, информация о новых мероприятиях, об истории организации культуры)*. Информация о деятельности учреждений размещается на официальном сайте администрации Базарно – Карабулакского муниципального району в разделах «Новости» и «Новости культуры», публикуется в газете «Вестник района». Информация о выполнении муниципального задания и отчет о деятельности учреждений размещается на сайте: www buz.gov.ru. *В организациях отсутствуют указатели мест общего пользования. Организации не имеют своих официальных сайтов.*

***2.*** ***Комфортность условий предоставления услуг* - *суммарный балл - 100:***

По данному критерию КДЦ набрали более **55** **баллов**.

Это связано с тем что, помещения сельских домов культуры нуждаются в текущем ремонте. Кроме того, остается нерешенной проблема обеспечения комфортности условий и доступности получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Транспортная доступность учреждений культуры обеспечена в целом в полном объеме. Учреждения в основном находятся в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, имеется возможность парковки автотранспорта.

***3. Доступность услуг для инвалидов* *суммарный балл -100:***

По данному критерию КДЦ **набрали более 50 баллов**. По мнению респондентов, учреждения в целом доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья, однако необходимо обеспечение более комфортных условий для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

***4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* - *суммарный балл -100.***

По мнению опрошенных, почти все специалисты, работающие в учреждениях культуры района имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику, доброжелательны и вежливы.

***5. Удовлетворенность качеством оказания услуг*** *–* ***суммарный балл - 100***

Опрос показал, что большинство респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие) и условиями оказания тех услуг, за которыми они обратились в данную организацию.

Большая часть опрошенных пользовалась дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, получение консультации по оказываемым услугам), Все они удовлетворены вежливостью работников дистанционных форм взаимодействия и готовы рекомендовать учреждения своим знакомым.

Подводя итоги проведения независимой оценки учреждений культуры следует отметить, что в целом обеспечена:

- полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления услуг;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

- удовлетворенность качеством предоставляемых услуг.

В то же время:

- остаётся не решённой проблема слабого материально – технического обеспечения работы учреждений культуры и обеспечения комфортности условий и доступности получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Многие здания учреждения культуры нуждаются в проведении текущего ремонта.

В целях устранения незначительных недостатков в работе необходимо:

**-** рекомендовать руководителям учреждений культуры в отношении которых проведена независимая оценка создать официальную страницу учреждения на официальном сайте администрации района, а так же обеспечить информирование населения о деятельности учреждений культуры района через СМИ и Интернет;

- улучшить материально-техническое оснащение культурно-досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, специализированной мебели, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.

- запланировать проведение ремонта в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.

- продолжить работу по повышению квалификации специалистов работающих в учреждениях культуры.

Члены Совета поддержали предложения Занозина В.К. по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры. Было принято решение.

РЕШЕНИЕ:

Заслушав и обсудив информацию по обсуждению и подведению итогов проведения независимой оценки качества работы МБУК района по качеству оказания услуг в 2019 году; предложения Общественного совета по улучшению качества работы учреждений культуры района участники заседания Общественного совета

**РЕШИЛИ:**

1. Информацию принять к сведению

2. **На основании представленной информации, принять предложения по улучшению качества работы учреждений культуры района:**

**-** рекомендовать руководителям учреждений культуры в отношении которых проведена независимая оценка создать официальную страницу учреждения на официальном сайте администрации района, а так же обеспечить информирование населения о деятельности учреждений культуры района через СМИ и Интернет;

- улучшить материально-техническое оснащение культурно-досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов,оргтехники, специализированной мебели, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.

- запланировать проведение ремонта в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.

- продолжить работу по повышению квалификации специалистов работающих в учреждениях культуры.

3. Информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг МБУК района и предложения по улучшению качества работы направить в администрацию Базарно – Карабулакского муниципального района;

4. Рекомендовать администрации Базарно – Карабулакского МР разместить информацию о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры района на официальном сайте администрации района и сайте www buz.gov.ru.

5. Рекомендовать директорам МБУК района в целях повышения эффективности деятельности подведомственного учреждения разработать и утвердить планы улучшения качества работы на 2019 год с учетом предложений Общественного Совета, согласовать их с Управлением культуры администрации района, разместить их на официальном сайте администрации района для свободного доступа.

Голосовали «ЗА» - единогласно.

**Председатель Общественного Совета В.К. Занозин**