

Общественный Совет муниципального образования «Город Сарапул»

Протокол

заседания рабочей группы Общественного Совета МО «Город Сарапул» по итогам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры г. Сарапула

от 10 мая 2016 года

Присутствовало 8 человек

ПОВЕСТКА

1. Об итогах проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях культуры МО «Город Сарапул» в 2016 г.

Заслушали:

- С.Л.Шкляеву - заместителя председателя Общественного Совета МО «Город Сарапул». О проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях культуры и МО «Город Сарапул» в 2016 г.

Выступили:

- Г. М. Михлина - руководитель рабочей группы по проведению независимой оценки качества. Предложила согласовать итоги проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры в 2016 г. по итогам анкетирования. Обработку результатов анкетирования проводила компания - оператор в городе Сарапуле «Центральная библиотека им Н.К. Крупской».

Цели и задачи исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития г. Сарапула, выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры.

Объект исследования - посетители (пользователи услуг) учреждений культуры.

Мониторинг проводился в отношении четырёх учреждений культуры:

- МБУК Дом Культуры «Заря»,
- МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина»,
- МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской»,
- МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК»

Независимая оценка качества осуществлялась с 28.03.2016 по 24.04 2016 г.

Инструментарием для проведения исследования стала анкета, ключевым вопросом которой являлась оценка удовлетворённости качеством услуги на следующих мероприятиях:

- МБУК Дом Культуры «Заря» - концерт Образцовых и Народных коллективов «На улице Заречной»

- МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина» - экологическая игра «Путешествие в страну птиц»,

- МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской» - «Библиночь -2016»,

- МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК» - отчетный концерт Народного хореографического коллектива «Радость».

Потребителю предлагалось поставить оценку по пяти – бальной шкале. В анкетировании приняло участие всего 1236 человек.

Рабочая группа Общественного Совета МО «Город Саранск» в составе 7 человек провела независимую оценку качества предоставляемых услуг по следующим направлениям:

1. Открытость и доступность информации об учреждении.

Анализ результатов показывает, что все четыре учреждения культуры имеют официальные сайты своих организаций, где представлена определенная информация о деятельности учреждения (наименование организации, почтовый адрес, электронная почта). Считаю недостаточно обновленной информации на официальных сайтах: МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина» и МБУК Дом Культуры «Заря». Более полная информация представлена на сайте МБУК «Центральная библиотечная система» (структура, новости, анонсы) – это лучший сайт среди оцениваемых учреждений. Кроме официальных сайтов в интернете во всех четырех учреждениях оформлены информационные стенды, широко используются СМИ для рекламирования своих мероприятий.

ВЫВОД: В целом учреждениями культуры обеспечено формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждений. Доступ к таким ресурсам обеспечивается посредством размещения на официальных сайтах, на информационных стендах, в сети интернет. Для полноты информации необходимо раскрывать на официальных сайтах финансово-хозяйственную деятельность, материально – техническое обеспечение, информация о кадрах, коллективах, планы работ на месяц, отчеты, информацию о выполнении муниципального заказа, платные услуги и их стоимость.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг.

Комфортность, в которой осуществляют свою деятельность учреждения культуры, оценивается степенью соответствия учреждения культуры современным условиям. В этом отношении следует отметить МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской», которая на сегодня отвечает всем современным требованиям: уютные, чистые залы, отремонтированные помещения. Для удобства читателей создан электронный каталог, интерактивный музей. Введены дополнительные услуги: ксерокопирование, информирование о возврате книги, сервисные услуги, консультации, культурно – просветительские мероприятия.

В учреждениях: МБУК Дом Культуры «Заря», МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской», МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК» имеются: гардеробы, места для ожидания, концертные залы. Помещения для занятий коллективов соответственно оборудованы. Везде чистота и порядок, соблюдается техника безопасности для посетителей.

Особое место среди учреждений культуры занимает культурно – досуговое учреждение МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина». Это многофункциональное учреждение культуры, находящееся под открытым небом, где посетители реализуют свои возможности в досуге, спорте, развлечениях. Для отдыха установлены скамейки, на территории работает кафе. Большое внимание здесь уделяется обеспечению безопасности посетителей: обрезка и вынос старых деревьев, поддерживается в надлежащем порядке и состоянии 15 аттракционов, которые ежегодно проходят испытания, обрабатываются зеленые насаждения. Подходы к саду осуществляются с трех сторон, доступ ко всем объектам свободный.

В рамках реализации программы «Доступная среда» наиболее комфортными условиями для людей с ОВЗ являются МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской», МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК», МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина».

Услуги, предоставляемые посетителям учреждениями доступны по ценам, в основном соответствуют качеству услуги.

ВЫВОД: В целом в учреждениях культуры созданы комфортные и доступные условия для получения услуг. Следует обратить внимание на МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК», требующего капитального ремонта. Для более комфортного пребывания посетителей МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина» необходима замена, пополнение аттракционного парка, улучшение материально – технического обеспечения, строительство нового ограждения, установка биотуалетов.

3. Доброжелательность, вежливость работников организации.

Во всех учреждениях культуры, где проводилась НОК оказания услуг, работники вежливы, доброжелательны, обладают соответствующей информацией.

4. Удовлетворённость в целом качеством предоставляемых услуг в сфере культуры в г. Саратове.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, где проводилась НОК, в целом достаточно высок, исходя из полученных результатов анкетирования на предложенных мероприятиях.

МБУК Дом Культуры «Заря». Коэффициент удовлетворенности качеством услуг – 98,2 %

-МБУК ОП «Горсад им А.С. Пушкина». Коэффициент удовлетворенности качеством услуг – 96,3%

-МБУК «Центральная библиотека им. Н.К.Крупской», Коэффициент удовлетворенности качеством услуг – 97%

-МБУК ДК «Электрон – ЦВиРНК» Коэффициент удовлетворенности качеством услуг = 96,2%

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. В целях более полной открытости и доступности информации об учреждениях культуры, комфортности и доступности предлагаем дополнить официальные сайты следующими сведениями:

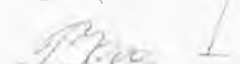
- Информацией о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организаций культуры, перечень услуг предоставляемых организацией
- Перечень дополнительных услуг, стоимость услуги, предоставление льгот
- Возможность бронирования билетов (электронный билет)
- Включить раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (обратная связь)
- Режим работы учреждения, кадровый состав
- Финансово – хозяйственная деятельность, материально – техническое обеспечение


2. Управлению культуры и молодежной политики довести до сведения учреждений культуры показатели, характеризующие оценку качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерством Культуры РФ 25 февраля 2015 года.


Руководитель рабочей группы:

 / Г.М. Михлина/


Члены рабочей группы

 / В.Ф.Хлопушина/

 /И.Д.Розова/

 /Р.Ф.Трофимова/

 /А.И.Васильев/

 /Г.А. Мустафаев/

 /С.Н. Козлов/