

ПРОТОКОЛ №1
заседания комиссии управления культуры администрации МО
«Гиагинский район» по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры МО «Гиагинский район»

23.01.2017г.

ст. Гиагинская

Председатель комиссии: Ермак В.Е. - и.о.начальника управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

Секретарь : Авгерина Н.В. - секретарь-машинистка управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

Члены комиссии: Таранухина Н.Г. - директор МБУК «Межпоселенческий центр народной культуры» МО «Гиагинский район»
Аутлева Б.К. - директор МБУК «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»
Олифир С.В. - директор МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей им. П.П. Тынченко» МО «Гиагинский район»
Кардаильская Т.Н. - директор МБУ ДО «Гиагинская детская школа искусств» МО «Гиагинский район»
Меретуков Э.Я. - директор МБУ ДО «Дондуковская детская школа искусств» МО «Гиагинский район»

Повестка заседания комиссии:

1. Определение перечня организаций в сфере культуры для проведения независимой оценки качества.
2. Анализ результатов опроса граждан — получателей услуг с целью изучения удовлетворенности населения Гиагинского района качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями культуры МО «Гиагинский район».
3. Составление рейтинга учреждений по удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.
4. Представление предложений по улучшению качества предоставляемых услуг.

1. СЛУШАЛИ по первому вопросу:

Ермак В.Е. - был предложен перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества, с целью изучения удовлетворенности населения Гиагинского района качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры МО «Гиагинский район» (Приложение №1).

РЕШИЛИ: Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества.

2. По второму вопросу — члены комиссии ознакомились с результатами опроса граждан — получателей услуг и мониторингом удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района, в общем по району и в разрезе каждого учреждения (Приложение №2).

РЕШИЛИ: Принять к сведению информацию об удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района.

3. По третьему вопросу Ермак В.Е. предложила составить рейтинг удовлетворенности качеством услуг среди выбранных учреждений (Приложение №3).

РЕШИЛИ: Утвердить рейтинг удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района в разрезе каждого учреждения.

4. По четвертому вопросу Ермак В.Е. предложила членам комиссии выдвинуть предложения и пожелания для улучшения качества оказываемых услуг организациями культуры МО «Гиагинский район» (Приложение №4).

РЕШИЛИ: Члены комиссии, с учетом мнения граждан, участвующих в опросе, выдвинули предложения и пожелания, которые будут направлены в учреждения для совершенствования качества предоставляемых услуг.

Председатель комиссии :

Ермак В.Е.

Секретарь :

Авгерино Н.В.

Члены комиссии:

Таранухина Н.Г.
Аутлева Б.К.
Олифир С.В.
Кардаильская Т.Н.
Меретуков Э.Я.

**Перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки
качества предоставляемых услуг**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» МО «Гиагинский район»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»;
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П.П. Тынченко»;
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Гиагинская детская школа искусств»;
5. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дондуковская детская школа искусств».

Мониторинг удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района

1. Основной задачей проведенного мониторинга было изучение удовлетворенности населения Гиагинского района качеством предоставляемых услуг в сфере культуры муниципальными учреждениями культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Гиагинский район»:

- определение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг и качеством обслуживания;
- оценка уровня качества оказываемых государственных услуг;
- формирование рейтинга среди учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг.

Объектом исследования являются посетители учреждений культуры: менее 18 лет, от 18 до 25 лет, от 26 до 50 лет, старше 50 лет.

Предмет исследования — мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры.

2. Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария была разработана структурированная анкета.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- анонимность;
- возрастной ценз;
- гендерный признак.

3. Мониторинг проводился в отношении деятельности 5 муниципальных бюджетных учреждений культуры (Приложение №1).

Всего в опросе приняли участие 1501 житель Гиагинского района. Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола и возраста.

В опросе приняло участие 587 мужчин, что составляет 39% от числа опрошенных, и 914 женщин или 61% от общей выборки.

Таблица №1

Учреждения	Чел.	%
МБУК «Межпоселенческий центр народной культуры»	650	43,3
МБУК «Гиагинская МЦБС»	746	49,7
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	58	3,9
МБУ ДО «Гиагинская ДШИ»	35	2,3
МБУ ДО «Дондуковская ДШИ»	12	0,8

От числа общего количества человек (1501), давших свою оценку отдельным учреждениям культуры, голоса распределились так, как представлено в таблице №1.

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых государственных услуг в сфере культуры выявил:

Таблица №2

Наименование учреждения	Полностью удовлетворены %	Частично удовлетворены %	Не удовлетворены %
МБУК «МЦНК»	85,3	11,5	3,2
МБУК «Гиагинская МЦБС»	72	10	18
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	95,2	3,4	0,6
МБУ ДО «Гиагинская ДШИ»	94	6	-
МБУ ДО «Дондуковская ДШИ»	98,2	1,8	-

По результатам выявленных процентов удовлетворенности населения качеством оказываемых государственных услуг в сфере культуры определен средневзвешенный коэффициент и оценка степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг отдельно по каждому учреждению:

Таблица №3

Наименование учреждения	Значение коэффициента	Оценка степени удовлетворенности
МБУК «МЦНК»	0,88	высокая
МБУК «Гиагинская МЦБС»	0,59	высокая
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	0,96	высокая
МБУ ДО «Гиагинская ДШИ»	0,97	высокая
МБУ ДО «Дондуковская ДШИ»	0,99	высокая

4. Подводя итоги можно отметить следующее:

- уровень удовлетворенности населения Гиагинского района предоставляемыми услугами в сфере культуры по оценкам респондентов превышает 70 % по каждому отдельному учреждению, среднее значение по всем учреждениям составляет 89%, оценка степени удовлетворенности - высокая.

Рейтинг удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг

№	Наименование учреждения	Удовлетворенность населения качеством услуг (%)	Коэффициент удовлетворенности населения качеством услуг	Оценка степени удовлетворенности населения качеством услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» МО «Гиагинский район»	85,3	0,88	высокая
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»	72	0,59	высокая
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П.П. Тыщенко» МО «Гиагинский район»	95,2	0,96	высокая
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Гиагинская детская школа искусств» МО «Гиагинский район»	94	0,97	высокая
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дондуковская детская школа искусств» МО «Гиагинский район»	98,2	0,99	высокая

**План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг населению учреждениями культуры МО
«Талицкий район»**

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Взаимодействие детских школ искусств с общеобразовательными школами	Предложение комиссии по независимой оценке качества	Директор учреждения	Возможность проведения занятий в условиях, соответствующих действующим стандартам	Комфортность условий и доступность получения услуг
2	Материально-техническое обеспечение (оборудование помещений, приобретение новых муз.инструментов, технич.аппаратуры	Предложение от пользователей услуг	Директор учреждения	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	Увеличение доли покупателей услуг, удовлетворенных качеством услуг
3	Разнообразие, пополнение и обновляемость книжных фондов	Предложение от пользователей услуг	Директор учреждения	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	Увеличение доли покупателей услуг, удовлетворенных качеством услуг
4	Регулярно обновлять и размещать на официальных сайтах учреждений информацию о проводимых мероприятиях	Предложение комиссии по независимой оценке качества	Директор учреждения	Увеличение числа посетителей мероприятий	Открытость и доступность информации о проводимых мероприятиях