**Информация**

**Об итогах проведения общественным советом по культуре**

**при отделе культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области**

**независимой оценки качества оказания услуг в отношении следующих организаций культуры: МБУК «ЦБ Захаровского муниципального района», МБУК «ЦДК Захаровского муниципального района», МБУК «Захаровский Краеведческий музей».**

В период с 07.06. по 16.06.2017 года общественный Совет по культуре провел независимую оценку качества оказания услуг в вышеуказанных организациях культуры. Согласно плана реализации 09.06.2017 года в районной газете «Захаровский вестник» было опубликовано извещение о начале ее проведения. В данном извещении предлагалось заполнить анкеты на официальных сайтах: администрации муниципального образования Захаровский муниципальный район, данных учреждений культуры или на бумажных носителях.

Общественный Совет в составе 9-ти человек провел анкетирование в соответствии с анкетой (Приложение 3). Всего учреждений – 31, из них КДУ – 12, библиотеки – 18, музей – 1. Проанкетировано 450 человек – 100% по 150 человек от каждой организации и соответственно было использовано и заполнено по 150 анкет по каждой организации. География респондентов – Захаровский муниципальный район (с. Захарово, д. Безлычное, с. Плахино, с. Большое Коровино, рп. совхоза Смена, с. Елино, с. Остроухово и др.). Возраст респондентов от 8 до 80 лет. Согласно анкеты было задано 17 вопросов.

**Результаты независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры Захаровского муниципального района.**

Таблица 1.Рейтинг организаций по результатам оценки открытости и

доступности информации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Средняя оценка по вопросу** | | |
| **МБУК «Захаровский Краеведческий музей»** | **МБУК «ЦДК Захаровского муниципального района»** | **МБУК «ЦБ Захаровского муниципального района»** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 10,0 | 7,6 | 8,5 |
| 2 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культур | 10,0 | 7,2 | 9,1 |
| 3 | Удобство графика работы организации культуры | 8,3 | 7,4 | 9,9 |
| 4 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10,0 | 7,3 | 9,8 |
| 5 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | 10,0 | 6,5 | 9,4 |
| 6 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 7,5 | 5,0 | 9,6 |
| 7 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 10,0 | 7,4 | 9,3 |
| 8 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10,0 | 6,7 | 8,9 |
| 9 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 10,0 | 8,8 | 10,0 |
| 10 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 10,0 | 8,4 | 9,7 |
| 11 | Компетентность персонала организации культуры | 10,0 | 8,0 | 9,9 |
| 12 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культур | 7,5 | 4,6 | 7,5 |
| 13 | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | 10,0 | 7,7 | 9,1 |
| 14 | Доступность услуг для инвалидов | 1,2 | 1,1 | 1,5 |
| **Итого:** | | **124,5** | **93,7** | **122,2** |

Таблица 2. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии показателя** | **Варианты значений да - 1 нет - 0** | | | | | |
| **Музей** | | **Дом культуры** | | **Библиотека** | |
| **да - 1** | **нет - 0** | **да - 1** | **нет - 0** | **да - 1** | **нет - 0** |
| Полное наименование организации культуры | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Контактные телефоны | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Адрес электронной почты | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |  |  | 0 | 1 |  |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |  | 1 |  | 1 |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 |  |  | 0 | 1 |  |
| План по улучшению качества работы организации | 1 |  |  | 0 | 1 |  |
| **Средняя оценка по вопросу** | **20** | | **17** | | **20** | |

По количеству набранных баллов на первом месте оказался МБУК «Захаровский Краеведческий музей, на втором МБУК «ЦБ Захаровского муниципального района Рязанской области», на третьем месте МБУК «ЦДК Захаровского муниципального района Рязанской области».

В целом можно сказать, что большинство показателей по всем учреждениям набрали оценку выше средней, что является положительной тенденцией.

Стоит обратить особое внимание на показатели:

1) Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

2) Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации.

3) Доступность услуг для инвалидов

Во всех учреждениях средний бал по данным вопросам оказался довольно низким. Поэтому, для повышения удовлетворённости потребителей услуг необходимо ориентироваться на улучшение материально – технического обеспечения организаций, повышение доступности услуг учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями.

Рисунок 1. Рейтинг учреждений культуры по результатам анкетирования

Кураторы общественного Совета провели работу по оценке сайта учреждений (zaharovskiymuzey.ru, biblioteka.zaharovo62.ru, http://захарово-цдк.рф) согласно Приложения 4.1., а также анализ данных по результатам анкетирования в соответствии с таблицами расчета интегральных значений показателей организаций культуры (Приложение 4, 4.1), выработаны рекомендации в отношении данных организаций и рекомендует организовать следующую работу:

1. Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещаемой информации на официальном сайте организации, а также разместить недостающую информацию (копия лецензий на осуществлении деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, План по улучшению качества работы организации).

2. Разработать, утвердить и опубликовать на официальных сайтах организаций план мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры.

3. Продолжить работу по компьютеризации и подключению к сети Интернет библиотек и культурно-досуговых учреждений района.

4. Уделить большое внимание повышению квалификации кадров.

5. Продолжать улучшать материально-техническую базу учреждений культуры: проведение текущих ремонтов, подготовка документации для строительства «Центра развития культуры», увеличение выставочных площадей (выставочного зала) для МБУК «Захаровский Краеведческий музей»;

6. Повышать уровень доступности учреждений для людей с ограниченными возможностями.

Конкретно по организациям:

**МБУК «ЦБ Захаровского муниципального района Рязанской области»** - провести капитальный ремонт зданий Центральной и детской библиотек или строительство нового здания (подготовка проекта и документации на первом этапе); компьютеризация и подключение к сети Интернет следующих библиотек района: Добропчельской сельской библиотеки, Поливановской сельской библиотеки, Пупкинской сельской библиотеки; Осовской сельской библиотеки и др.; приобретение оборудования для изготовления полиграфической продукции.

**МБУК «Захаровский Краеведческий музей»** - увеличение выставочных площадей ( выставочного зала).

**МБУК «ЦДК Захаровского муниципального района Рязанской области»** - улучшить качество выпускаемой рекламной продукции; (приобретение автотранспорта для выездных мероприятий по району, региону в целом по программам: ФЦП «Культура России (2012-2018 годы)», Государственная программа Рязанской области "Развитие культуры и туризма на 2015 - 2020 годы".

По результатам проведенной независимой оценки качества услуг учреждений культуры состоялось заседание общественного совета (Протокол от 16 июня 2017 г.), на котором был заслушан и утвержден отчет председателя, кураторов, приняты рекомендации.

Информация об итогах проведения общественного Совета по культуре при отделе культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области независимой оценки качества оказания услуг в отношении организаций культуры указанных выше была направлена главе администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области Абдюшеву И.С. и в Министерство культуры и туризма Рязанской области министру Попову В.Ю.

21 июня 2017 года состоялось заседание общественного совета при Министерстве культуры и туризма Рязанской области, в котором были рассмотрены результаты независимой оценки качества услуг организациями культуры, расположенных на территории муниципальных образований Рязанской области, в том числе и нашего Захаровского района. Проведен подробный анализ данной работы, выделены недостатки и намечены пути их устранения.

Председатель общественного

Совета по культуре Давыдова С.И.