

ПРОТОКОЛ №3

заседания комиссии управления культуры администрации МО «Гиагинский район» по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры МО «Гиагинский район»

06.09.2017г.

ст. Гиагинская

Председатель комиссии: Штрахунова М.П. - и.о.начальника управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

Секретарь : Авгерино Н.В. - ведущий специалист управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

Члены комиссии: Микерина Е.Н. - заместитель директора по работе с детьми 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:

Штрахунову М.П. - 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 Штрахунова М.П. 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 Штрахунова М.П. предложила членам комиссии выдвинуть предложения и пожелания для улучшения качества оказываемых услуг учреждениями 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 :



Штрахунова М.П.

Секретарь :



Авгерино Н.В.

Члены комиссии:



Микерина Е.Н.



Олифир С.В.

Кардаильская Т.Н.

Меретуков Э.Я.

Выписка из протокола №3
заседания комиссии управления культуры администрации МО
«Гиагинский район» по проведению независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры
МО «Гиагинский район»

06.09.2017г.

ст. Гиагинская

«Определение перечня организаций в сфере культуры для проведения независимой оценки качества, анализ результатов опроса граждан, составление рейтинга учреждений по удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, представление предложений по улучшению качества предоставляемых услуг»

Решили: Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества, принять к сведению информацию об удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района, утвердить рейтинг удовлетворенности качеством услуг населения Гиагинского района в разрезе каждого учреждения, выдвинуть предложения для совершенствования качества предоставляемых услуг.

Председатель комиссии:

подпись

Штрахунова М.П.

Секретарь :

подпись

Авгерино Н.В.



Выписка верна:
Секретарь

Авгерино Н.В.

Перечень муниципальных бюджетных учреждений культуры МО «Гиагинский район» участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

№ п/п	Полное название	Адрес учреждения	Сроки проведения проверки	ФИО директора	Рабочие телефоны	Официальный сайт
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Гиагинский район»	385600 ст. Гиагинская, ул. Красная, 308	Август 2017	Штрахунова Марина Петровна	9-14-30	msnk.paskal.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Гиагинский район»	385600 ст. Гиагинская, ул. Почтовая, 30	Август 2017	Аутлева Биба Каплановна	9-11-54	biblio.paskal.ru
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П.П. Тынченко» муниципального образования «Гиагинский район»	385600 ст. Гиагинская, ул. Центральная, 32	Август 2017	Олифир Светлана Викторовна	9-23-39	музей.паскаль-рф

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 бюджетными 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 3 муниципальных бюджетных учреждений культуры (Приложение №1).

Всего в опросе приняли участие 1040 жителей Гиагинского района. Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола и возраста.

Таблица №1

Учреждения	Чел.	%
МБУК «Межпоселенческий центр народной культуры»	300	28,8
МБУК «Гиагинская МЦБС»	680	65,4
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	60	5,8

От числа общего количества человек (1040), давших свою оценку отдельным учреждениям культуры, голоса распределились так, как представлено в таблице №1.

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

Таблица №2

Наименование учреждения	Полностью удовлетворены %	Частично удовлетворены %	Не удовлетворены %
МБУК «МЦНК»	70	28	2
МБУК «Гиагинская МЦБС»	72,8	9,2	18
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	75	16,7	8,3

По результатам выявленных процентов удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных 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»	0,79	высокая
МБУК «Гиагинская МЦБС»	0,60	высокая
МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей»	0,75	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 72,6%, оценка степени удовлетворенности - высокая.

Рейтинг удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг

№	Наименование учреждения	Удовлетворенность населения качеством услуг (%)	Коэффициент удовлетворенности качеством услуг	Оценка степени удовлетворенности населения качеством услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» МО «Гиагинский район»	70	0,79	высокая
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»	72,8	0,60	высокая
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П.П. Тыгченко» МО «Гиагинский район»	75	0,75	высокая

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

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Материально-техническое обеспечение(оборудование помещений, приобретение новых муз.инструментов, технич.аппаратуры	Предложение от пользователей услуг	Директор учреждения	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг
2	Разнообразие, пополнение и обновляемость книжных фондов	Предложение от пользователей услуг	Директор учреждения	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг
3	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