

## ПРОТОКОЛ

### заседания Общественного совета для независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на территории Таловского муниципального района

«01» сентября 2017 года

№ 2

р.п. Таловая

Председательствующий – Н.П. Чайкин  
Секретарь – Л.И. Подольская

Присутствовали  
члены совета:

Т.Н. Скребнева  
Е.И. Макагонова  
Л.А. Овчаренко  
А.П. Кальченко  
Ю.С. Бережнова  
М.И. Бочарников

Приглашенные:

заместитель главы администрации Таловского муниципального района по социальным вопросам – С.А. Дубовая;  
руководитель МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района» – Н.В. Литвинова.

#### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ проведения независимой оценки качества – Н.П. Чайкин, председатель Общественного совета.

2. Об утверждении результатов проведения независимой оценки за 2017 год и предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры – Н.В. Литвинова, руководитель МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района».

#### 1. СЛУШАЛИ:

- Чайкина Н.П. – председателя Общественного совета.

Детальный анализ результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры.

#### 2. СЛУШАЛИ:

- Н.В. Литвинову – руководителя МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района».

Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году и утверждении результатов.

3. СЛУШАЛИ:

- Чайкина Н.П. – председателя Общественного совета.

О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

РЕШЕНИЕ:

1-2. Принято единогласное решение об утверждении итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году (приложение № 1).

3. Принять предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (приложение № 2).

4. Рекомендовать учреждениям культуры разработать план по улучшению качества деятельности и разместить его на сайте учреждения (либо страницах) в сети Интернет, а также представить в Общественный совет до 01.12.2017 года.

Председатель



Н.П. Чайкин

Секретарь



Л.И. Подольская



## **Сводное описание результатов независимой оценки качества**

### **Критерий 1 «Открытость и доступность информации».**

Основным недочетом муниципальных учреждений культуры является отсутствие сайтов учреждения, неполное размещение информации о деятельности организации на страницах сайтов администраций сельских поселений.

### **Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».**

Практически во всех учреждениях отсутствуют пандусы и другие технические средства доступности для лиц с ограниченными возможностями.

По ответам респондентов по показателю «Комфортность условий пребывания в учреждении культуры» учреждения культуры не набрали много баллов по причинам:

- отсутствия санузла;
- слабая материально-техническая база;
- неблагоустроенная прилегающая территория.

### **Критерий 3 «Время ожидания предоставления услуги» и критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».**

По данным показателям большинство учреждений набрали максимальное количество баллов.

Все специалисты учреждений соблюдают профессиональную этику, о чем свидетельствует отсутствие жалоб в книге «Жалоб и предложений», но не всем достаточно квалификационного уровня, навыков применения новых технологий в работе с населением.

### **Критерий 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг».**

Многие респонденты довольны качеством оказания услуг, однако, в некоторых ответах встречались и недостатки, такие как:

- потребность в обновлении музыкального оборудования и мебели;
- отсутствие компьютерного оборудования, что делает невозможным предоставление сервисных услуг;
- потребность в обновлении книжного фонда.

## **Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году**

В течение 2017 года независимая оценка проводилась в отношении 14 учреждений культуры Таловского муниципального района:

- МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района»;
- МКУ «Таловская межпоселенческая центральная библиотека»;

