

Общественный совет при администрации ЗАТО Звёздный по проведению независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями ЗАТО Звёздный (далее – Общественный совет)

ПРОТОКОЛ

11.10.2016 9 часов 00 минут

№ 5

Администрация ЗАТО Звёздный, каб. 121

заседание Общественного совета при администрации ЗАТО Звёздный по проведению независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями ЗАТО Звёздный

Присутствовали:

Председатель общественного совета:

Члены общественного совета:

Зеленина С.А.

Алёхин М.С.

Осетрова Л.П.

Тарханова З.К.

Алексеева Л.К.

Колчина Е.П.

Приглашенные лица:

Повестка дня:

О подведении итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «ДК ЗАТО Звёздный».

Слушали:

Зеленину С.А. об осуществлении Общественным советом анализа информации на официальном сайте МБУК «ДК ЗАТО Звёздный», о проведении анкетирования посетителей МБУК «ДК ЗАТО Звёздный».

Решили:

1. Подвести итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «ДК ЗАТО Звёздный» (итоги приведены в таблице, изучение мнения получателей услуг (посетителей) в Приложении).

Таблица

Критерий	Итоговый балл
1.1. Полное и сокращенное наименование культурно-досуговой организации (КДО), место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДО, сведения об учредителе, учредительные документы (максимальный балл - 5)	5 (есть информация о полном и сокращенном наименовании КДО, указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре КДО, сведения об учредителе, учредительные документы)
1.2. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации КДО (максимальный балл - 7)	7 (полная информация о выполнении муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности КДО)

1.5. Информирование о новых мероприятиях (максимальный балл - 7)	7 (информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа, информация снабжена системой обратной связи (интерактивна))
2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) (максимальный балл - 5)	5 (большинство потребителей услуг считает качество услуг образцовым)
2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДО (максимальный балл - 5)	5 (представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть прејскурант услуг и льгот для отдельных категорий посетителей. Информация предполагает возможность обратной связи (интерактивна))
2.3. Навигация по сайту (максимальный балл - 5)	4 (сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту)
2.6. Транспортная и пешая доступность КДО (максимальный балл - 5)	5 (в КДО можно добраться на общественном транспорте и пешком)
2.7. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения (максимальный балл - 5)	0 (электронная система обслуживания читателей отсутствует)
2.8. Удобство пользования электронными сервисами (максимальный балл - 5)	5 (большинство потребителей считает качество услуги образцовым)
3.1. Удобство графика работы КДО (максимальный балл - 7)	7 (потребители считают график образцовым)
4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДО (максимальный балл - 7)	7 (большинство потребителей считает компетентность и доброжелательность персонала образцовыми)
4.2. Информация о руководстве (максимальный балл - 7)	6 (есть фамилии, имена, отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны, адреса электронной почты, график работы с указанием часов приема посетителей)
5.1. Уровень удовлетворенности	5

качеством оказания КДО (максимальный балл - 5)	(большинство потребителей считает качество услуг образцовым)
5.2. Эффективность работы КДО (максимальный балл - 6)	5 (на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным органом власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДО и предложения по улучшению качества ее деятельности)
5.6. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (максимальный балл - 9)	9 (большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, находят их разнообразие для взрослых, детей и школьников образцовым)
5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (максимальный балл - 10)	9 (большинство опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как образцовое)

2. Общественному совету в срок до 20.10.2016 разработать и направить в администрацию ЗАТО Звёздный предложения по улучшению качества работы МБУК «ДК ЗАТО Звёздный».

Председатель



С.А. Зеленина

Изучение мнения получателей услуг (посетителей)

В опросе приняло участие 200 посетителей МБУК «ДК ЗАТО Звёздный», из них: 63,5% являются постоянными посетителями, 32,0% бывают в дворце культуры время от времени, 4,5% были в дворце культуры впервые;

55,5% женщины, 44,5% мужчины;

19,0% моложе 20 лет, 40,5% от 20 до 40 лет, 34,5% от 40 до 60 лет, 6% более 60 лет;

17,5% со средним образованием, 48% с высшим образованием, 13,5% обучаются в школе, 21% обучаются в ВУЗе.

88,0% опрошенных комфортно находиться во дворце культуры, 7,5% - время от времени, 4,5% - иногда бывает комфортно.

86,5% опрошенных оценивают расположение дворца культуры как очень удачное (в пешей доступности), 13,5% считают, что можно добраться на личном автомобиле и пешком.

Электронный сервис всегда помогает 80,0% опрошенных, время от времени помогает 15,0%, не помогает 1,5%, не знают, что это такое 3%, считают, что во дворце культуры нет никаких сервисов 0,5%.

График работы удовлетворяет 91% опрошенных. 8,5% считают, что его можно сделать удобнее. Не удовлетворяет 0,0% опрошенных. 0,0% ответили, что график не соблюдается, 0,5% не знают такого графика.

90,0% опрошенных оценили доброжелательность и компетентность работников дворца культуры как очень высокие. 9% удовлетворительно оценили данные качества работников. 0,5% считают, что раз на раз не приходится. 0,5% затруднились ответить.

76,5% опрошенных оценили качество культурно-массовых мероприятий как образцовое, 15,% считают удовлетворительным, 2% иногда удовлетворительным иногда нет, 4,5% низким, 1,5% затруднились ответить. Людей, ничего не знающих о культурно-массовых мероприятиях нет.