**Протокол № 4**

**Заседания Общественного совета**

**при Главе Елабужского муниципального района**

**Дата и время проведения**: 13 декабря 2016 года, 10.00

**Место проведения:** малый зал Совета ЕМР

**Председательствующий:** Емельянов Геннадий Егорович – Глава Елабужского муниципального района

**Присутствуют**: Члены Общественного Совета (по списку)

**Приглашены:** Руководители Совета и Исполнительных комитетов Елабужского муниципального района и г. Елабуги.

**Председательствующий: Емельянов Геннадий Егорович**

**Повестка дня:**

1. Рассмотрение и утверждение результатов по независимой оценке качества оказываемых социальных услуг в соответствии с перечнем учреждений по проведению НОК оказания услуг в 2016 году.

2. Разработка и утверждение рекомендаций по повышению качества услуг, оказываемых учреждениями культуры.

3. Рассмотрение и утверждение рейтинга организаций культуры по результатам НОК.

**Ход заседания:**

Слушали: Информацию о результатах независимой оценки качества оказываемых социальных услуг (согласно ФЗ № 256 от 21.07.2014 г.)

**Выступили:**

Гордеев В.И. - председатель Общественного Совета при Главе Елабужского муниципального района.

Калашникова Г. В. – директор НП «Институт социально-экономических исследований».

**Решили:**

1. Утвердить и принять в работу результаты по независимой оценке качества услуг, оказываемых учреждениями культуры на территории Елабужского муниципального района (Приложение № 1 - результаты НОК по основным критериям; Приложение № 2 - результаты НОК по дополнительным критериям).
2. Рекомендовать:  
   1) всем учреждениям культуры на сайте <http://www.bus.gov.ru> сформировать ссылку на страницы официальных сайтов организации путем ввода адресной строки для перехода (не более, чем в два «клика») с использованием меню навигации с официального сайта ОМС Елабужского муниципального района.  
   2)      Совету Елабужского муниципального района на официальном сайте ОМС Елабужского муниципального района ([http://www.elabugacity.ru](http://www.elabugacity.ru/)) сформировать активные ссылки (по примеру [ДМШ № 2](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/dmsh-2) и [МБУ "Централизованная библиотечная система ЕМР"](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/cbs)) на официальные сайты следующих организаций культуры:

* [Муниципальное бюджетное учреждение по киновидеообслуживанию ЕМР "Иллюзион"](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/mbu-po-kinovideoobsluzhivaniju-emr-illjuzion)
* [Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная клубная система ЕМР"](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/sel-dk)
* [ДХШ №1 им. И. Шишкина](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/hud-school)
* [ДХШ №2](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/hud-school2)
* [ДМШ №1 им. Э.Бакирова](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/muz-school)
* [Муниципальное бюджетное учреждение "Городской Дворец культуры Елабужского Муниципального района"](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/gdk)

3) МКУ «Управление культуры Исполкома ЕМР» принять к сведению и учесть при формировании планов учреждений культуры на 2017 год пожелания и замечания потребителей услуг, указанные в приложении № 2 к протоколу заседания Общественного совета от "13" декабря 2016 г.

4) Утвердить рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, по результатам НОК за 2016 год (Приложение № 3).

Председатель Общественного совета

при Главе

Елабужского муниципального района В.И. Гордеев.

***Приложение № 1***

***к протоколу № 4 от 13 декабря 2016 г.***

***заседания Общественного совета при Главе ЕМР***

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**ЕЛАБУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**Общие сведения**

Некоммерческим партнерством «Институт социально-экономических исследований» на основании муниципального контракта N2К.2016 от 01.12.2016 г. в декабре 2016 года был осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, предоставляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Елабужского муниципального района Республики Татарстан.

Оценочные показатели сформированы в соответствии с критериями, утвержденными Решением №2 от 21 марта 2016 г. Общественного Совета при Главе Елабужского муниципального района. Шкала измерения показателей (баллов) рассчитывалась на основании Приказа № 2515 от 5 октября 2015 г. Министерства культуры РФ.

Методы сбора информации:

1. Анализ информационной открытости учреждений проводился путем мониторинга: 1) официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (http://www.bus.gov.ru); 2) официальный сайта ОМС Елабужского муниципального района (<http://www.elabugacity.ru>); 3) официальных сайтов учреждений культуры (при их наличии, в частности, сайта <https://edu.tatar.ru>).
2. Изучение мнения получателей услуг проводилось путем устного и письменного опросов потребителей услуг. Баллы сформированы по среднему значению оценок. Всего опрошено 664 человека (424 жителей города Елабуга и 240 сельских жителей ЕМР).

Опрашивалось только взрослое население в возрасте от 18 лет и старше, в числе которого 54% женщин и 46% мужчин. В выборку по роду занятий попали: 28% - служащих; 18% - пенсионеров; 15% - работников сферы обслуживания; 13% - рабочих; 10% - представителей интеллигенции; 7% - студентов или учащихся; 5% - руководителей разного уровня; 4% - инженерно-технических работников; 1% - других категорий (безработные, домохозяйки и т.п.).

**Информация**

**о доступности сайтов и количественному распределению респондентов по учреждениям, подлежащим НОК**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **организации** | **Опрос потребителей услуг**  **(число респондентов)** | **Мониторинг наличия сайтов и ссылок на 07.12 2016 г.** | |
| **ссылка на сайты** | **примечания, замечания** |
| ДМЗ № 1 | 46 человек | http://mus-school.jimdo.com  ссылка на ЕМР | на офиц. сайте ЕМР нет ссылки на сайт организации, по факту находится через поисковую систему |
| ДМЗ № 2 | 44 человек | <https://edu.tatar.ru/elabuga/org5878>  http://muz-shkola.jimdo.com | 6 клик на ссылку с офиц. сайта ЕМР |
| ГДК | 123 человека | ссылка на сайт ЕМР | нет своего сайта |
| Иллюзион | 58 человек | ссылка на сайт ЕМР | нет своего сайта |
| ДХШ № 1 | 45 человек | <https://edu.tatar.ru/elabuga/org5879>  ссылка на ЕМР | на офиц. сайте ЕМР нет ссылки на сайт организации, по факту находится через поисковую систему |
| ДХШ № 2 | 45 человек | <https://edu.tatar.ru/elabuga/org5880/page2243911.htm>  http://hudshkola\_2\_elabuga.a2b2.ru/teachers/ | ссылок нет, поиск через поисковую систему  второй сайт не рабочий (обновление 2014 год) |
| МБУ «Центральная библиотечная система» | 63 человека | <http://elbibl.at.ua>  ссылка на ЕМР | ссылка на сайт с офиц. сайта ЕМР |
| **МБУ «Централизованная клубная система Елабужского муниципального района»** | Сельские жители: 240 человек (Танайка – 39; Поспелово – 36; Бехтерово – 34; Лекарево – 32; Старые Юраши – 29; Куклюк – 29; Шурняк - 23) | ссылка на сайт ЕМР | информация только на сайте ЕМР |

**РЕЗУЛЬТАТЫ**

**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**ЕЛАБУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,**

**по основным критериям**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **ГДК** | **ДМШ №1** | **ДМШ №2** | **ДХШ №1** | **ДХШ №2** | **ЦБС** | **ЦКС** | **Иллюзион** | **Способ оценки** |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-31)** | | | | | | | | | |
| 1.1 Наименование организации, адрес, схема проезда, контактные данные, сведения об учредителях, учредительные документы (0-5) | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | наличие  информации на сайте учреждения |
| 1.2. Информация о выполнении государственно/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (0-7) | 0 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 0 | 0 | наличие информации на сайте учреждения |
| 1.4. Информирование о предстоящих выставках, представлений, постановок, новых мероприятий (0-7) | 4,4 | 6,2 | 6,5 | 6,2 | 6,2 | 6,8 | 3,2 | 4,2 | изучение мнения получателей услуг |
| 1-4. Информирование о новых мероприятиях (0-7) | 4,8 | 5,36 | 5,9 | 5,8 | 5,9 | 5,2 | 4,1 | 3,4 | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО по критерию** | **13,2** | **23,56** | **24,4** | **24** | **24,1** | **23** | **11,3** | **11,6** |  |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения (0-47)** | | | | | | | | | |
| * 1. Уровень комфортности пребывания в организации (гардероб, места для ожидания, чистота помещений и т.д. (0-5) | 4,34 | 4,56 | 4,63 | 4,46 | 4,48 | 4,81 | 4,4 | 4,02 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Перечень услуг и их стоимость, льготы на сайте организации (0-5) | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 2 | наличие информации на сайте учреждения |
| * 1. Возможность навигации, время доступности информации и качество изображении на сайте организации (0-5) | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | наличие информации на сайте учреждения |
| * 1. Наличие дополнительных услуг (места общественного питание, интерактивных игр и т.п.) (0-8) | 6,42 | 6,45 | 6,36 | 6,83 | 6,74 | 6,56 | 2 | 7,08 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Стоимость дополнительных услуг (0-9) | 7,34 | 7,86 | 7,3 | 7,76 | 7,47 | 7,89 | 6,2 | 6,87 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Транспортная и пешая доступность (0-5) | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Электронный билет, возможность бронирования (0-5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | наличие информации на сайте учреждения |
| * 1. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждение посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств) (0-5) | 3,5 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,5 | 0 | 4,1 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) – для театров | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| **ИТОГО по критерию** | **26,6** | **38,27** | **37,59** | **38,25** | **38,09** | **38,76** | **17,1** | **29,07** |  |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги (0-21)** | | | | | | | | | |
| * 1. Удобство графика работы (0-7) | 6,9 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 6,5 | 6,5 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Удобство процедуры бронирования (покупки) билетов (0-7) – театры, музеи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Простота (удобство) электронного каталога (Для библиотек) (0-7) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,5 | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО по критерию** | **6,9** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,5** | **6,5** |  |
| 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (0-14)** | | | | | | | | | |
| * 1. Доброжелательность (0-4) | 3,93 | 4 | 4 | 3,97 | 3,99 | 4 | 3,5 | 2,89 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Компетентность (0-3) | 2,34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,33 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Наличие информации о сотрудниках с контактами (0-7) | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | наличие информации на сайте учреждения |
| **ИТОГО по критерию** | **13,27** | **14** | **14** | **13,97** | **13,99** | **14** | **12,5** | **12,22** |  |
| 1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-25)** | | | | | | | | | |
| * 1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (0-5) | 3,89 | 4,6 | 4,8 | 4,02 | 4,38 | 4,34 | 3,48 | 3,45 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Порядок оценки качества работы организации. Результаты НОК. Предложения об улучшении деятельности (0-5) | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | наличие информации на сайте учреждения |
| * 1. Наличие планов по улучшению работы (0-1) | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | наличие информации на сайте учреждения |
| * 1. Качество проведения экскурсий (0-4) (для музеев) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| * 1. Разнообразие экспозиций (0-2) (для музеев) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| * 1. Наличие информации о новых изданиях (для библиотек) (0-10) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Разнообразие творческих групп, кружков (0-6) | 5,6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4,3 | 3 | изучение мнения получателей услуг |
| * 1. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (0-6) | 4,8 | 5,34 | 5,46 | 5,23 | 5,89 | 5,6 | 4,2 | 4,4 | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО по критерию:** | **14,29** | **20,94** | **21,26** | **20,25** | **21,27** | **29,94** | **11,98** | **10,85** |  |

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА БАЛЛОВ ПО КРИТЕРИЯМ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **общие баллы по учреждениям** | | | | | | | |
| **ГДК** | **ДМШ №1** | **ДМШ №2** | **ДХШ №1** | **ДХШ №2** | **ЦБС** | **ЦКС** | **Иллюзион** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-31)** | **13,2** | **23,56** | **24,4** | **24** | **24,1** | **23** | **11,3** | **11,6** |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения (0-47)** | **26,6** | **38,27** | **37,59** | **38,25** | **38,09** | **38,76** | **17,1** | **29,07** |
| **Время ожидания предоставления услуги (0-21)** | **6,9** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,8** | **6,5** | **6,5** |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (0-14)** | **13,27** | **14** | **14** | **13,97** | **13,99** | **14** | **12,5** | **12,22** |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-25)** | **14,29** | **20,94** | **21,26** | **20,25** | **21,27** | **29,94** | **11,98** | **10,85** |
| **ИТОГО:** | **74,26** | **103,57** | **104,05** | **103,27** | **104,25** | **112,5** | **59,38** | **70,24** |
| **Округленное значение до целых чисел:** | **74** | **104** | **104** | **103** | **104** | **103** | **59** | **70** |

***Приложение № 2***

***к протоколу № 4 от 13 декабря 2016 г.***

***заседания Общественного совета при Главе ЕМР***

**РЕЗУЛЬТАТЫ**

**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**ЕЛАБУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,**

**по дополнительным критериям**

***ПОЖЕЛАНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ***

Анализ результатов изучения мнений получателей услуг позволил выделить следующие пожелания и замечания в адрес учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2016 году[[1]](#footnote-1):

1. [**Муниципальному бюджетному учреждению "Городской Дворец культуры Елабужского Муниципального района"**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/gdk)

Пожелания:

* дать возможность всем желающим елабужанам принимать участие на концертах
* организовать "Минуту славы" для простых граждан Елабуги
* организовать встречи с известными в стране людьми
* оповещать работу в СМИ и в Интернете
* организовать детские театральные постановки
* побольше хороших спектаклей для взрослой аудитории
* проводить конкурсы среди руководителей города и района («Две звезды», «Ледниковый период» и т.п.)
* чаще приглашать артистов-профессионалов
* разместить специальные стенды для рекламы о мероприятиях. Например, на каждом многоэтажном доме, в подъездах и т.п.
* перенимать опыт у больших городов
* больше танцевальных кружков для всех возрастов
* побольше юмористических представлений

Замечания:

* мало информации о мероприятиях
* в ГДК холодно
* недостаточно персонала в гардеробе во время крупных мероприятий, концертов
* редко, когда мероприятия начинаются вовремя
* нет wi-fi зоны

1. **Детской музыкальной школе №1 им. Э. Бехтерова**

Пожелания:

* всего хорошего
* хорошего финансирования
* процветания
* организовывать культурные мероприятия в нижней части города
* здоровья, удачи в работе!!!
* творчества, идей и вдохновения
* развиваться
* хороших зарплат
* современного ремонта
* новых и хороших инструментов

Замечания:

* слабый Интернет
* холодно на первом этаже
* нет хорошего ремонта

1. [**Детской музыкальной школе № 2**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/dmsh-2)

Пожелания:

* творческих успехов
* удачи
* энтузиазма и креатива, а также хорошего вкуса
* побольше конкурсов для детей и выездов с концертами
* поощрять детей, участвующих в мероприятиях

Замечания:

* отдаленность расположения учреждения от дома
* нет парковки

1. [**Детской художественной школе №1 им. И. Шишкина**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/hud-school)

Пожелания:

* успехов в работе
* организовывать больше выездных выставок
* больше конкурсов с призами
* оснастить современным оборудованием

Замечания:

* требуется ремонт
* нет буфета

1. **Детской художественной школе №2**

Пожелания:

* творческих успехов
* современного оборудования и хорошего ремонта
* хорошего финансирования
* привлекать молодые кадры
* организовывать встречи с известными художниками

Замечания:

* нет ремонта
* мало комнатных растений

1. [**МБУ "Централизованная библиотечная система ЕМР"**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/cbs)

Пожелания:

* чаще обновлять фонд библиотек
* создать виртуальную библиотеку
* проводить больше встреч, выставок
* хорошего финансирования
* приобретать современное оборудование
* вести работу с населением по привитию культуры чтения
* организовывать творческие встречи с известными, интересными людьми

Замечания:

* отсутствие доступа к полным текстам документов через сайт
* мало рабочих мест с доступом в интернет
* отсутствие возможности использовать ресурсы других библиотек
* отсутствие онлайн-консультирования

1. [**МБУ по киновидеообслуживанию ЕМР "Иллюзион"**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/mbu-po-kinovideoobsluzhivaniju-emr-illjuzion)

Пожелания:

* разнообразия
* хорошего ремонта
* побольше финансирования
* идти в ногу со временем
* разнообразить программу
* скинуть цену на горячие напитки в холодное время года
* больше обратной связи со зрителями
* улучшить качество проведения мероприятий
* неординарных решений
* удачи! Больше благодарных зрителей!
* делать все в удовольствие, а не на показуху
* больше организованности
* лучше информировать о мероприятиях

Замечания:

* не отключают мобильные телефоны во время сеансов
* репертуар фильмов слабый
* мало информации о работе
* бескультурье самих посетителей
* грязно в туалетах
* нет современной аппаратуры
* [**МБУ "Централизованная клубная система ЕМР"**](http://www.elabugacity.ru/site/otrasli/cult/struktura/sel-dk)

Предложения:

* больше внимания жителям села
* начинать мероприятия во время и по плану
* повысить материальную базу мероприятий
* праздники должны проходить в выходной день
* приглашать российских звезд
* не хватает музыкальности и яркости костюмов
* побольше новых программ
* улучшить качество проведения
* больше участия городских коллективов в сельских клубах
* видео прошедших праздников в Интернете
* учет предпочтений, интересов и ожиданий населения
* больше досуга для пожилых людей
* дальнейшего развития
* повышения зарплаты работникам клубов
* новых, молодых и квалифицированных кадров

Замечания:

* ежегодно много повторений на мероприятиях
* мало скамеек, урн
* редко, когда мероприятия начинаются вовремя
* не везде есть ремонт внутри зданий

1. Перечень предложений и замечаний составлен в порядке убывания по числу смысловых совпадений, написанных потребителями услуг. [↑](#footnote-ref-1)