

## Протокол № 5

заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Багаевского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания при Управлении социальной защиты населения Администрации Багаевского района Ростовской области

25 октября 2016 года

ст.Багаевская

Проводил заседание:

председатель общественного совета Черников Александр Андреевич

Присутствовали:

Чернышева В.А., Козобродов А.Д., Шилов С.Б., Кузьменко Л.А. (члены общественного совета).

### Повестка дня:

1. Анализ показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры Багаевского района, полученных в результате проведения сбора информации в 2016 году.
2. Утверждение оценки общественного Совета качества оказания услуг организациями культуры:
  - Муниципальное бюджетное учреждение культуры Багаевского района Ростовской области «Межпоселенческая центральная районная библиотека»;
  - Муниципальное бюджетное учреждение культуры Багаевского района Ростовской области «Центральная клубная система»
  - Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Багаевская детская школа искусств (МБОУ ДО Багаевская ДШИ)

### Слушали

по первому вопросу: Мустафина Виктора Николаевича- ведущего специалиста отдела культуры Багаевского района

Присутствующие члены общественного совета были ознакомлены с результатами анкетирования оценки качества оказания услуг организациями культуры Багаевского района.

1. «Межпоселенческая центральная районная библиотека»- анкета включает в себя 9 вопросов с вариантами ответов. Анкетирование проводилось с 07.10.2016г. по 11.10.2016г. , анонимно, общее число респондентов 90 человек, по половому признаку: жен.-56 чел., муж.-34 чел. По возрастам: 18-25 лет-28 чел., 30-40 лет-14 чел., 45-50 лет-14 чел., 55-60 лет-27 чел., 64-75 лет-7 чел.

### Таблица «Результаты»



№ п/п	Код ответа	Количество человек	Процентное соотношение
1	Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
	Удовлетворительно	90	100%
	Не удовлетворительно	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
2	Устраивает Вас стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование и т. д.)		
	Удовлетворительно	78	86,6%
	Не удовлетворительно	12	13,4%
	Затрудняюсь ответить	0	0
3	Вы считаете, организация культуры имеет транспортную и (или) пешую доступность		
	Да	82	91,1%
	Нет	8	8,9%
	Затрудняюсь ответить	0	0
4	Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
	Да	48	53,3%
	Нет	9	10%
	Затрудняюсь ответить	33	36,7%
5	Вы считаете, удобен ли график работы организации культуры		
	Да	90	100%
	Нет	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
6	Устраивает Вас простота/удобство электронного каталога		
	Да	62	68,9%
	Нет	0	0
	Затрудняюсь ответить	28	31,1%
7	Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры		
	Удовлетворительно	90	100%
	Не удовлетворительно	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
8	Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг организации культуры в целом		
	Удовлетворительно	90	100%



	Не удовлетворительно	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
<b>9</b>	<b>На сколько Вас устраивает наличие (объем) информации о новых изданиях</b>		
	Устраивает	90	100%
	Не устраивает	0	0

2. «Центральная клубная система»- анкета включает в себя 9 вопросов с вариантами ответов. Анкетирование проводилось с 23.09.2016г. по 30.09.2016г. , анонимно, общее число респондентов 30 человек, по половому признаку: жен.- 20 чел., муж.-10 чел. По возрастам: 18-25 лет-9 чел., 30-40 лет-11 чел., 45-50 лет-4 чел., 55-60 лет-3 чел., 64-75 лет-3 чел.

**Таблица «Результаты»**

<b>№ п/п</b>	<b>Код ответа</b>	<b>Количество человек</b>	<b>Процентное соотношение</b>
<b>1</b>	<b>Устраивает ли Вас информирование о новых мероприятиях</b>		
	Удовлетворительно	25	83,4%
	Не удовлетворительно	1	3,3%
	Затрудняюсь ответить	4	13,3%
<b>2</b>	<b>Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</b>		
	Удовлетворительно	25	83,4%
	Не удовлетворительно	2	6,6%
	Затрудняюсь ответить	3	10%
<b>3</b>	<b>Вы считаете, организация культуры имеет транспортную и (или) пешую доступность</b>		
	Да	30	100%
	Нет	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
<b>4</b>	<b>Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>		
	Да	20	66,8%
	Нет	5	16,6%
	Затрудняюсь ответить	5	16,6%
<b>5</b>	<b>Вы считаете, удобен ли график работы организации культуры</b>		
	Да	30	100%



	Нет	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
<b>6</b>	<b>Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>		
	Да	25	83,4%
	Нет	1	3,3%
	Затрудняюсь ответить	4	13,3%
<b>7</b>	<b>Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</b>		
	Удовлетворительно	30	100%
	Не удовлетворительно	0	0
	Затрудняюсь ответить	0	0
<b>8</b>	<b>Насколько устраивает Вас разнообразие творческих групп, кружков по интересам</b>		
	Удовлетворительно	22	73,4%
	Не удовлетворительно	2	6,6%
	Затрудняюсь ответить	6	20%
<b>9</b>	<b>Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>		
	Устраивает	29	96,7%
	Не устраивает	1	3,3%

3. МБОУ ДО Багаевская ДШИ – анкетирование проводилось среди учащихся и родителей (законных представителей) с 19.05.2016г. по 25.05.2016г. Использована анкета оценки качества образовательной деятельности МБОУ ДО Багаевская ДШИ, включающая в себя 5 вопросов с вариантами ответа: А-да, Б-нет, анкетирование проводилось анонимно. Общее число респондентов – 56 чел., среди них: учащихся -35 чел. (возраст 11-17 лет), родителей (законных представителей) – 21 чел. (возраст 27-65 лет).

**Таблица «Результаты»**

<b>№ п/п</b>	<b>Код ответа</b>	<b>Количество человек</b>	<b>Процентное соотношение</b>
<b>1</b>	<b>Положительно ли Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения</b>		
	ДА	56	100%
	НЕТ	0	0
<b>2</b>	<b>Удовлетворены ли Вы компетентностью работников учреждения</b>		
	ДА	54	96,4%
	НЕТ	2	3,6%



3	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением учреждения		
	ДА	41	73,2%
	НЕТ	15	26,8%
4	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг		
	ДА	54	96,4%
	НЕТ	2	3,6%
5	Готовы Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым		
	ДА	54	96,4%
	НЕТ	2	3,6%

по второму вопросу: Черникова Александра Андреевича - председателя общественного совета, который предложил членам общественного Совета обсудить и утвердить результаты оценки качества работы учреждений культуры Багаевского района.

Решили:

1. Информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Багаевского района Ростовской области утвердить.

2. Предложить руководству МБУК Багаевского района РО «Межпоселенческой центральной районной библиотеки» В.В.Причисловой разработать и реализовать план мероприятий по информированию населения услугами библиотек электронными сервисами (в том числе и с помощью мобильных устройств), электронными каталогами.

3. Рекомендовать руководству МБУК Багаевского района РО «Центральная клубная система» О.В.Куликову активизировать информирование населения (в том числе в СМИ) о новых мероприятиях, так же об удобстве пользования электронными сервисами. Разработать и реализовать план мероприятий по расширению творческих групп и кружков по интересам.

4. Директору МБОУ ДО Багаевская ДШИ С.В.Железняк обратить внимание на улучшение материально –техническое базы учреждения.

Проголосовали:

«За» - 5 чел.

«Против» - нет.

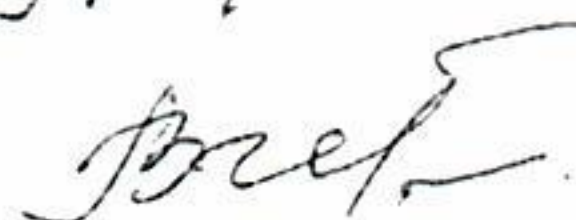
«Воздержались» - нет.

Председатель собрания:



А.А.Черников

Секретарь собрания:



В.А.Чернышева