**ПРОТОКОЛ № 3**

**ЗАСЕДАНИЯ**

Общественного совета по вопросам независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений Ивановского сельского поселения, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

02.12. 2016г.

Присутствовали:

Безниско Олег - Глава Ивановского сельского поселения

Валерьевич (председатель совета)

Вахрушева Оксана - депутат Собрания депутатов Ивановского

Николаевна сельского поселения

Гапоненкова Татьяна - заведующая ОСО №17 МБУ «ЦСОГПВиИ

Ивановна Сальского района»

(по согласованию)

Вакула Виктор - представитель казачества

Павлович (по согласованию)

Супряга Елена - начальник сектора экономики и финансов

Григорьевна (секретарь совета)

Приглашенные :

Рюмина Н.В.- директор СДК с. Ивановка;

Савченко О.А.- директор Ивановской библиотеки с. Ивановка

ПОВЕСТКА:

1 Результаты проведения оценки качества работы МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» и МБУК СР «ИПБ» за 2016 год.

2. Утверждение баллов по оценке качества работы МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» и МБУК СР «ИПБ» за 2016 год.

**По первому вопросу**: слушали директора СДК с.Ивановка Рюмину Н.В. с информацией о проведенной работе по оценке качества работы МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» и директора Савченко О.А.МБУК СР «ИПБ» ЗА 2016 год.

ЧЛЕНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕШИЛИ:

Признать работу удовлетворительной.

Результаты голосования:

«За»- единогласно;

«Против» - нет;

«Воздержалось» - нет

**По второму вопросу**: слушали директоров СДК с. Ивановка Рюмину Н.В. и Савченко О.А.МБУК СР «ИПБ» с предложением об утверждении баллов по оценке качества работы МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» и МБУК СР «ИПБ» за 2016 год.

ЧЛЕНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕШИЛИ :

Утвердить баллы по оценке качества работы МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» и МБУК СР «ИПБ» за 2016 год.

**Отчет Общественного совета о значениях показателей качества работы Муниципальных учреждений Ивановского сельского поселения, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и их оценке за 2016год.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МБУК СР «ИПБ» отчёт утверждён протоколом № 3 от 2.12.2016г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | Значение показателя за год | Количество баллов | Комментарии о значении показателя |
| 1.Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 1% | 10 | максимальный |
| 2.Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 3.Доля потребителей услуг, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 4.Доля потребителей, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей учреждения | 96,7 | 9 |  |
| 5. Доля потребителей, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 6. Доля потребителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 7. Доля потребителей, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 8. Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных потребителей учреждения | 89,5 | 8 |  |
| 9. Число обоснованных жалоб на 100 потребителей | 0% | 10 | Жалобы отсутствуют |
| 10.Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых потребителям в учреждении | 100% | 10 | максимальный |
| 11. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| Сумма баллов по показателям |  | 107 |  |

Проведено анкетирование 19 человек,

в том числе : М.П.38,3% , Ж.П. 61,7%.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают потребителей услуг и персонал (приложение 1)**

**Предложения по улучшению качества работы учреждения**

**(приложение 2)**

Дата 2.12.2016г.

Подпись Общественного Совета

Приложение 1

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают потребителей услуг и персонал** .

1.Обновление фонда.

2. Сделать косметический ремонт.

**Приложение №2**

Предложения по улучшению качества работы МБУК СР «ИПБ»

( рекомендации и пожелания опрашиваемых) :

**Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемыху слуг в данном учреждении?**

Обновить фонд.

Сделать косметический ремонт.

**Каким, на Ваш взгляд, должно быть современное учреждение культуры?**

уютным

красивым

Оснащенным материальной базой, пополнение фонда новыми книгами

**Отчет Общественного совета о значениях показателей качества работы Муниципальных учреждений Ивановского сельского поселения, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и их оценке за 2016год.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения» отчёт утверждён протоколом № 3 от 2.12.2016г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | Значение показателя за год | Количество баллов | Комментарии о значении показателя |
| 1.Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 1% | 10 | максимальный |
| 2.Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 3.Доля потребителей услуг, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных потребителей учреждения | 95,6% | 9 | Малое количество мест в зрительном зале |
| 4.Доля потребителей, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей учреждения | 96,7 | 9 |  |
| 5. Доля потребителей, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 6. Доля потребителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 7. Доля потребителей, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| 8. Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных потребителей учреждения | 100 % | 10 | максимальный |
| 9. Число обоснованных жалоб на 100 потребителей | 0% | 10 | Жалобы отсутствуют |
| 10.Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых потребителям в учреждении | 100% | 10 | максимальный |
| 11. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения | 100% | 10 | максимальный |
| Сумма баллов по показателям |  | 108 |  |

Проведено анкетирование 35 человек,

в том числе : М.П.29,7% , Ж.П. 70,3%.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают потребителей услуг и персонал (приложение 1)**

**Предложения по улучшению качества работы учреждения**

**(приложение 2)**

Дата 02.12.2016г

Подпись председателя Совета

Приложение №1

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают потребителей услуг и персонал МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения»**

1. Неотапливаемое помещение.
2. Оформление интерьера учреждений в современном стиле.

№2

**Предложения по улучшению качества работы учреждения**

**МБУК СР «СДК Ивановского сельского поселения»**

Что следует сделать ,чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?

Сделать отопление в здании СДК и ремонт, приобретение новой музыкальной аппаратуры, приобретение новых сценических костюмов.

Какие новые услуги нужно внедрить в данном учреждении в 2017 году?

Провести бесплатный интернет, создать спортивные секции.

Современное учреждение должно быть?

Комфортным , оборудованным по последнему слову технически, сотрудники должны все иметь специальное образование.