«Утверждаю»

Председатель общественного Совета

по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры и искусства Добровского муниципального района

**ПРОТОКОЛ № 2**

**заседания общественного совета по независимой оценке качества**

**оказания услуг организациями культуры и искусства**

**Добровского муниципального района**

с. Доброе 01.08.2016 г.

**Присутствовали:**

Грибцов Н.И - начальник отдела культуры и развития туризма администрации Добровского муниципального района,

Акельева Н.Н. – заместитель начальника отдела культуры и развития туризма администрации Добровского муниципального района,

члены совета:

Миронова Г.Ф. – пенсионерка,

Исаева В.П. – председатель Совета ветеранов, председатель РО ВОИ,

Антонов А.С. – руководитель хора ветеранов «Вдохновение»,

Зверева О.Е. – председатель Общественной палаты района, специалист по добровольчеству,

ответственный секретарь совета:

Жильцова И.Б.- председатель профсоюзного комитета работников культуры и искусства.

**Присутствовали:**

Грибцов Н.И - начальник отдела культуры и развития туризма администрации Добровского муниципального района,

Акельева Н.Н. – заместитель начальника отдела культуры и развития туризма администрации Добровского муниципального района,

Руководители ДЦК, в которых была проведена независимая оценка качества

оказания услуг,

члены совета:

Миронова Г.Ф. – пенсионерка,

Исаева В.П. – председатель Совета ветеранов, председатель РО ВОИ,

Антонов А.С. – руководитель хора ветеранов «Вдохновение»,

Зверева О.Е. – председатель Общественной палаты района, специалист по добровольчеству,

ответственный секретарь совета: Жильцова И.Б.- председатель профсоюзного комитета работников культуры и искусства.

Повестка дня:

1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Добровского муниципального района.
2. Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

**Слушали:**

*1.* *Председатель Миронова Г. Ф.* в своём выступлении подчеркнула, что итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг и уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайтах.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Добровского района МБУК «Волченский ДЦК» получил 61,8 баллов из 105.

МБУК «Каликинский ДЦК» получил 61,2 баллов из 105.

МБУК «Панинский ДЦК» получил 60,3 баллов из 105.

МБУК «Добровский МДК» получил 59,3 баллов из 105.

МБУК «Трубетчинский ДЦК»получил 58,4 баллов из 105.

МБУК «Кривецкий ДЦК» получил 58,0 баллов из 105.

МБУК «Поройский ДЦК» получил 57,7 баллов из 105.

МБУК «Больше-Хомутецкий ДЦК» получил 57,2 баллов из 105.

МБУК «Борисовский ДЦК» получил 53,5 баллов из 105

МБУК «КоренёвщинскийДЦК» получил 52,8 баллов из 105.

МБУК «Добровский ДЦК» получил 51,0 баллов из 105.

По таким критериям как открытость и доступность, комфортность, удобство графика работы, доброжелательность, вежливость, компетентность, удовлетворенность качеством оказания услуг общий уровень указанных услуг выше среднего. Однако все ДЦК, за исключением МБУК «Добровский МДК», не имеют собственного сайта. Какая-либо информация на сайтах учредителей учреждений культуры, как правило, отсутствует.

*2.Член общественного Совета Исаева В.П.*  акцентировала внимание присутствующих на необходимости в самые короткие сроки разместить на собственных сайтах или сайтах учредителей требуемую информацию. Показатели открытости и доступности информации на сайтах очень низкие, что отрицательно отразилось на итоговой оценке.

*3.Ответственный секретарь Совета Жильцова И.Б.*. в своём выступлении отметила, что общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Добровского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения. Факторами, которые препятствуют учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

- отсутствие на сайтах учредителей организаций культуры необходимой информации; уровень открытости и доступности информации не соответствует современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы;

- для более комфортного пребывания получателей услуг в учреждениях установить WI-FI.

Далее Жильцова И.Б.ознакомила собравшихся с рекомендациями по повышению качества предоставления услуг организациями культуры:

1. Расширять информирование населения организациями культуры Добровского района о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

2. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Добровского района.

3. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры Добровского района в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры Липецкой области, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

5. Обязать директоров досуговых центров культуры Добровского района Липецкой области разместить всю необходимую информацию на сайтах.

Председатель общественного совета Миронова Г.Ф.

Заместитель председателя общественного совета Исаева В.П.

Члены совета:

Антонов А.С.

Зверева О.Е.

Секретарь общественного совета Жильцова И.Б.