

ПРОТОКОЛ

«03» ноября 2017 год

№ 2

г. Верхняя Пышма

Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры городского округа Верхняя Пышма

Присутствовали:

Давыдова Е.А.	представитель Общественной палаты городского округа Верхняя Пышма
Дегтерев Д. В.	представитель Молодежного парламента городского округа Верхняя Пышма
Кострюкова А.А.	представитель общественного движения «Наша Верхняя Пышма»
Тетенева Ю.С.	представитель Молодежного парламента городского округа Верхняя Пышма
Попов В.В.	представитель Всероссийского общества инвалидов в г. Верхняя Пышма
Овечкина Н.Н.	общественный деятель
Телегина Л.И.	работник культуры, ветеран

Повестка дня:

1 Вопрос: Формирование муниципального рейтинга учреждений по совокупности всех показателей.

2 Вопрос: Рассмотрение и анализ результатов, проведенной в 2017 году независимой оценки качества услуг работы муниципальных учреждений культуры (прилагаются). Выявленные проблем деятельности учреждений в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты.

3. Выработка предложений и рекомендаций об улучшении качества работы учреждений.

1 Вопрос.

Утвердить муниципальный рейтинг Учреждений по совокупности всех показателей (прилагается)

2 Вопрос.

По большинству критериев муниципальных учреждений культуры городского округа Верхняя Пышма получили оценки приближенные к максимальным либо выше среднего.

Наиболее успешно реализуются такие параметры, как профессиональная компетентность персонала, доброжелательность и вежливость сотрудников, удобство графика работы, и проведения мероприятий, территориальная доступность, возможность обращения посредством телефона, информирование о предстоящих мероприятиях и в целом качество оказания услуг.

Наиболее проблемными являются такие аспекты функционирования как комфортность условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья, недостаточное разнообразие творческих групп, кружков по интересам, возможность обращения посредством электронных сервисов

Таким образом, именно «человеческий капитал» можно считать основным преимуществом муниципальных учреждений культуры городского округа Верхняя Пышма. А основными недостатками – материально-техническую базу и технологическое обеспечение работы.

3 Вопрос.

Направить в Управление культуры, осуществляющее функции и полномочия учредителя:

- муниципальный рейтинг Учреждений;
- информацию о результатах оценки качества работы Учреждений;
- перечень предлагаемых мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры (прилагается)

Секретарь

Е.А. Давыдова

Муниципальный рейтинг учреждений

Место в муниципальном рейтинге	Учреждения	Интегральное значение по совокупности критериев
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	145,43
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	143,56
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	142,38
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	138,71
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	126,58

Предложения Общественного совета по улучшению качества работы и разработке персональных программ развития муниципальных учреждений культуры городского округа Верхняя Пышма, прошедшими в 2017 году независимую оценку качества услуг

№ п.п.	Наименование учреждения (филиала учреждения)	Перечень предлагаемых мероприятий по улучшению качества работы и разработке персональных программ развития
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг, для выявления наиболее привычных и востребованных для них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрить предложения в практику работы учреждения 4. Провести анализ перечня дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент и рассмотреть возможность их расширения 5. Разнообразить систему информирования посетителей
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч» (п. Исеть)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести обследование существующего уровня комфортности пребывания посетителей в учреждении 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Разнообразить систему информирования посетителей
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотреть возможность внедрения новых форм и видов досуговой деятельности

	«Объединение сельских клубов «Луч» «Клуб села Мостовское»	2. Провести обследование существующего уровня комфортности пребывания посетителей в учреждении для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч» «Клуб поселка Первомайский»	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения
		2. Разнообразить систему информирования посетителей
		3. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч» «Клуб поселка Сагра»	1. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
		2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения
		3. Разнообразить систему информирования посетителей
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Центральная городская библиотека им. В.В. Волоскова	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения
		2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
		3. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях
7	Муниципальное бюджетное учреждение	1. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах

	культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Городская библиотека (филиал № 1)	получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств 2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения. 3. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Центральная детская библиотека (филиал № 11)	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Центр национальных литератур (филиал № 10)	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях 3. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья

	централизованная библиотечная система» Детская библиотека (филиал № 12)	3. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Библиотека семейного чтения (филиал № 5)	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 3. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Кедровская сельская библиотека-клуб (филиал № 2)	1. Рассмотреть возможность реконструкции помещения с учетом соблюдения условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 2. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях 3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 4. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотрение возможности внедрения новых форм и видов досуговой деятельности
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская	1. Провести анализ существующего уровня комфортности пребывания в учреждении. Устранение выявленных недочетов. Рассмотреть возможность реконструкции помещения с учетом соблюдения условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья

	централизованная библиотечная система» Балтымская сельская библиотека-клуб (филиал № 3)	2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотрение возможности внедрения новых форм и видов досуговой деятельности
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Исетская поселковая библиотека (филиал №4)	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 3. Проведение ревизии существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Красненская сельская библиотека-клуб им. Г.С. Малеванкиной (филиал № 6)	1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях. 2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотреть возможность внедрения новых форм и видов досуговой деятельности 3. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская	1. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья 2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотреть возможность внедрения новых форм и видов досуговой деятельности

	<p>централизованная библиотечная система» Ольховская сельская библиотека-клуб (филиал № 8)</p>	<p>3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях.</p> <p>4. Изучить мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных для них каналов получения информации. внедрение предложений в практику работы учреждения</p>
16	<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» Мостовская сельская библиотека (филиал № 9)</p>	<p>1. Рассмотреть возможности повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием литературы. Разнообразить систему информирования посетителей о новых изданиях.</p> <p>3. Изучить мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных для них каналов получения информации. внедрение предложений в практику работы учреждения</p>
17	<p>Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»</p>	<p>1. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности разнообразием творческих групп и кружков по интересам. Рассмотреть возможность внедрения новых форм и видов досуговой деятельности</p> <p>3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения</p> <p>4. Провести анализ перечня дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент и рассмотрение возможности их расширения.</p> <p>5. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств.</p>
		<p>1. Провести анализ существующего уровня комфортности пребывания в учреждении</p>

	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»» Структурное подразделение «Киноград»	<p>2. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения.</p> <p>3. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях.</p> <p>4. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>5. Изучить мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг</p>
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	<p>1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг). Внедрять предложения в практику работы учреждения</p> <p>2. Рассмотреть возможность повышения комфортности условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>3. Провести ревизию существующих электронных сервисов. Обеспечить доступность информации на сайте учреждения для слабовидящих граждан. Изучить мнения получателей услуг о наиболее привычных и востребованных для них каналах получения информации о новых мероприятиях и услугах. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информировать посетителей о произошедших изменениях.</p>