

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МО «СТАРИЦКИЙ РАЙОН» ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ.

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Отдела культуры администрации Старицкого района от 04.05.2017 года №9-1р «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры МО «Старицкий район» Тверской области в 2017 году», Общественным Советом при Главе Старицкого района проведена независимая оценка качества двух учреждений культуры МО «Старицкий район» Тверской области

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития МО «Старицкий район» Тверской области.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории МО «Старицкий район» Тверской области;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» МО «Старицкий район» Тверской области;
- раскрыть деятельность учреждения по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Основные задачи Общественного Совета:

- организация проведения не реже чем один раз в три года независимой оценки качества муниципальных учреждений, оказывающие социальные услуги;
- определения перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг;
- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг муниципальными учреждениями с учетом предоставленной информации
- предоставляет в Отдел культуры администрации Старицкого района результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры МО «Старицкий район» Тверской области, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

Независимая оценка качества проводится на основании показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений сферы культуры.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
- удовлетворённость качеством оказания услуг.

В 2017 году Отделом культуры администрации Старицкого района совместно с членами Общественного Совета при Главе Старицкого района в период с 15 мая по 15 июня 2017 года провели независимую оценку качества в 2 муниципальных учреждениях культуры МО «Старицкий район» Тверской области: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры им. Я.С. Потапова»,

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Старицкая межпоселенческая центральная библиотека»,

На официальном сайте администрации Старицкого района Тверской области, размещены следующие документы:

- нормативные правовые акты Российской Федерации и Тверской области;
- ведомственные акты администрации Старицкого района;
- решения Общественного совета при Главе Старицкого района.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями проводился по трём основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте учреждения культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации государственных и муниципальных учреждений в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (личный опрос граждан).

05.09 .2017 года состоялось расширенное заседание Общественного совета при Главе Старицкого района, на котором были рассмотрены и утверждены результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждения.

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания учреждений культуры МО «Старицкий район» по оценкам респондентов соответствует спросу населения.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждения, Общественным советом даны предложения для каждой организации:

МБУК «РДК»

1. Продолжить ремонтные работы в помещениях здания МБУК «РДК»
2. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайт учреждения.
3. Разместить на официальном сайте учреждения документы финансово - хозяйственной деятельности.

МБУК «Старицкая МЦБ»

1. Провести ремонтные работы в санитарно-гигиенических помещениях здания МБУК «Старицкая МЦБ»
2. Выполнение технических условий для возможности посещения библиотек людьми с ограниченными возможностями.
3. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
4. Разместить на официальном сайте учреждения документы финансово - хозяйственной деятельности.

Общественный совет при Главе Старицкого района направил в адрес учредителя подведомственных учреждений культуры результаты независимой оценки качества оказания услуг и предложения членов Общественного совета об улучшении качества деятельности и замечания, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по учреждению.

Председатель Общественного Совета



А.В. Козлов