ОТЧЕТ

по улучшению качества деятельности учреждений культуры

Переволоцкого района по результатам независимой оценки ООО «АС» (г. Москва) в 2018 году

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п. л.** | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование**мероприятия** | **Срок исполнения** | **Ответственный****исполнитель****(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| **1. Открытость и доступность информации об Учреждении** |
| 1.1 |  | Наличие общей информацииоб учреждениях культуры на официальном сайте администрации района в сети «Интернет»  | Регулярно с 01.04.2014г. | Овчинников Сергей Сергеевич Програмист МКУ «ЦОДУК» | В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органовгосударственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» и рассмотрев предложения общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры» размещена и регулярно обновляется информация об учреждениях культуры на странице официального сайта администрации Переволоцкого района<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/struktura-i-kontakty> |  |
| 1.2 |  | Наличие информации о предстоящих мероприятиях | Еженедельно | Руководители структурных подразделений: Маликова Галина Леонидовна – директор МБУК «Переволоцкая МЦБС»,Володарская Светлана Григорьевна – директор МБУК «МЦКС Переволоцкого района»,Дроздова Елена Валентиновна – директор БУК МО «Переволоцкий народный историко-краеведческий музей» | Информация о предстоящих событиях размещаются за пять календарных дней до начала мероприятия на информационных стендах Учреждений, в социальных сетях в группе «Отдел культуры Переволоцкого района» на «Одноклассниках» <https://ok.ru/otdelku/album/53044483260625>, ВК, мессенджере Viber группе «Афиша Переволоцкого района», в АИС ЕИПСК, на странице официального сайта администрации МО Переволоцкий район <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/sobytiya>, Уровень информационного обеспечения поддерживается наличием информации в СМИ: perevolockday.ru<https://perevolockday.ru/articles/culture>, радиокомпания «Правинция» и районная газета «Светлый путь». |  |
| 1.3 |  | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждений культуры, размещеннойна территории учреждения | Постоянно | Заведующие филиалами | Информационная открытость Учреждения на странице официального сайта администрации МО Переволоцкий район <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/sobytiya>,Обновление информационных стендов в фойе здания и на территории поселения о деятельности учреждения. |  |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |
| 2.1 |  | Комфортность условий пребывания в организации культуры  | Постоянно | Заведующие филиалами | Во исполнении приказа № 34 от 05.09.2019г. "Об утверждении стандарта благоустройства и содержания территорий учреждений культуры" создаются комфортные условия пребывания посетителей в здании и территории Учреждений. Так в Кубанском, Кичкасском СЦКД, Мамалаевском и 2-Зубочистенском СДК (2019г.) заменены кресла в зрительных залах. В Садовом, Преторийском, 1-Зубочистенском СДК, и Кубанском СЦКД проведены ремонты в 2018г., а в 2019 г. в Сеннинском СК – газификация. |  |
| 2.2 |  | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | С 2017 года | Руководители структурных подразделений: Маликова Галина Леонидовна – директор МБУК «Переволоцкая МЦБС»,Володарская Светлана Григорьевна – директор МБУК «МЦКС Переволоцкого района»,Дроздова Елена Валентиновна – директор БУК МО «Переволоцкий народный историко-краеведческий музей» | В Учреждениях имеются пандусы, кнопки вызова сотрудников. Проводится ремонт пандусов, по необходимости. |  |
| **3. Время ожидания предоставления услуги** |
| 3.1 |  | Удобство графика работы учреждения | Постоянно | Заведующие филиалами | Режимы работы Учреждений составлены по каждому поселению индивидуально с учетом мнения получателей услуг и согласованы с главами сельсоветов.  |  |
| 3.2 |  | Соблюдение установленных (заявленных) сроковпредоставления услуг учреждениями культуры | Постоянно | Заведующие филиалами | В соответсвии с административными регламетами Учреждений, утвержденными Постановлением администрации района 25.01.2018 №. 69-п Об утверждении административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района» по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества»  |  |
| 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 4.1 |  | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | Постоянно | Заведующие филиалами | В 2017 году принят и утвержден Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры, в соответствии с которым сотрудники КДУ доброжелательны, вежливы и компетентны по отношению к посетителям и к коллегам. <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury> Об этом свидетельствуют книги отзывов и предложений |  |
| 4.2 |  | Квалифицированность персонала учреждения | Постоянно | Руководители структурных подразделений: Маликова Галина Леонидовна – директор МБУК «Переволоцкая МЦБС»,Володарская Светлана Григорьевна – директор МБУК «МЦКС Переволоцкого района»,Дроздова Елена Валентиновна – директор БУК МО «Переволоцкий народный историко-краеведческий музей» | Соблюдение Кодекса профессиональной этики работников учреждений культуры[Приказ № 3 от 10.08.2017 г. Об утверждении Кодекса профессиональной этики работников учреждений культуры](http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury) |  |
| 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 5.1 |  | Общая удовлетворенность качеством оказанияуслуг учреждениями культуры | Ежегодно | Заведующие филиалами | На основании постановления администрации Переволоцкого района №174-п от 14.03.2017г. об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры»<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/otsenka-kachestva>регулярно проводится оценка удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом изучения книги отзывов и предложений, опроса и анкетирования посетителей КДУ:  2019 год - в опросе приняли участие–1378 респондентов разного пола и возраста. В порядке проведения изучения качества предоставления муниципальных услуг данное исследование было проведено по следующим критериям:- открытости и доступности учреждения;- комфортности получения услуг;- безопасности учреждения;- доступности цен;- информированности;- актуальности и интересу мероприятий. При подведении итогов исследований был выведен общий показатель оценки качества составил 89,4 % от общего числа опрошенных респондентов. |  |
| 5.2 |  | Улучшение качества проводимых мероприятий | Постоянно | Заведующие филиалами | Осуществление удовлетворённости потребителей качеством проводимых мероприятий |  |