**ПРОТОКОЛ № 7**

**заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры городского округа город Октябрьский**

**Республики Башкортостан**

г. Октябрьский 27 июня 2017 г.

**Члены Общественного совета:**

|  |  |
| --- | --- |
| Нагорный Вячеслав Трофимович | - председатель домового комитета,  председатель Общественного совета |
| Чудакова Светлана Александровна | - председатель Октябрьской городской организации Башкортостана Российского профсоюза работников культуры,  заместитель председателя Общественного совета |
| Москалец Анна Викторовна | - главный редактор газеты «Октябрьский нефтяник»,  секретарь Общественного совета |
| Черкашнев Михаил Алексеевич | -первый заместитель главы администрации , |
| Корольков Юрий Васильевич | -председатель городского совета ветеранов войны и труда,  Вооруженных сил Республики Башкортостан |
| Муфаззалова Асия Габасовна | - председатель городского союза женщин |
| Кетько Татьяна Борисовна | -председатель Октябрьской городской организации Башкирской Республиканской организации Всероссийского общества инвалидов |
| Фаткулина Ильмира Альмировна | -председатель Молодежного совета городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан |

**Присутствовали:**

|  |  |
| --- | --- |
| Шепелева Елена Евгеньевна | - начальник отдела культуры администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан |

**Повестка дня:**

Рассмотрение и утверждение отчета по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, предоставленного оператором – Агентством независимой оценки качества образования «Открытая школа»

**СЛУШАЛИ:**

Нагорного В.Т. по вопросу рассмотрения и утверждения отчета по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, предоставленного оператором – Агентством независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Общественный совет по независимой оценке рассмотрел отчет о нижеследующем:

**Организации культуры, участвующие в исследовании**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учреждения** | **Число опрошенных пользователей, чел** | **Число оценивших экспертов** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» ГО город Ок-тябрьский РБ | 175 | 12 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» ГО город Ок-тябрьский РБ | 154 | 12 |
| МАУ ДО «Детская художественная школа» ГО город Ок-тябрьский РБ | 194 | 12 |
| МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ | 162 | 12 |
| МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ | 183 | 12 |
| МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ | 177 | 12 |
| МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Ок-тябрьский РБ | 156 | 12 |
| МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрь-ский РБ | 165 | 12 |
| МБУ «Дворец молодежи» ГО г. Октябрьский РБ | 106 | 12 |
| ИТОГО: | 1472 | 12 |

**Критерии для оценки пользователей объединены в 5 групп показателей (блоков):**

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется деятельность.

3. Соблюдение сроков предоставления услуг и режима работы.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

5. Общее удовлетворение качеством деятельности организации.

В исследовании приняли участие 3 детских образовательных учреждения, подведомственные Министерству культуры РБ: МБУ ДО «Детская школа искусств № 1», МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» МАУ ДО «Детская художественная школа». Всего в опросе приняли участие: 523 пользователя услуг, 12 экспертов.

**Результаты опроса пользователей и экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Баллы** | **МБУ ДО «Детская школа искусств № 1»** | **МБУ ДО «Детская школа искусств № 2»** | **МАУ ДО «Детская художественная школа»** |
| БЛОК 1 (%) | **0** | 0 | 0 | 0 |
| **2,5** | 3,4 | 3,1 | 0,5 |
| **5** | 0,6 | 3,8 | 3,1 |
| **7,5** | 20,6 | 23,8 | 9,7 |
| **10** | 75,4 | 69,2 | 86,7 |
| БЛОК 2 (%) | **0** | 0 | 0 | 0 |
| **2,5** | 2,9 | 3,5 | 0,1 |
| **5** | 2,4 | 7,7 | 0,6 |
| **7,5** | 25,3 | 25,5 | 5,0 |
| **10** | 49,5 | 43,2 | 74,3 |
| БЛОК 3 (%) | **0** | 0 | 0 | 0 |
| **2,5** | 3,43 | 2,69 | 0,26 |
| **5** | 0,29 | 3,85 | 0,26 |
| **7,5** | 11,14 | 23,46 | 4,08 |
| **10** | 85,14 | 70,00 | 95,41 |
| БЛОК 4 (%) | **0** | 0 | 0 | 0 |
| **2,5** | 2,86 | 4,23 | 0,00 |
| **5** | 0,57 | 1,15 | 0,00 |
| **7,5** | 6,86 | 15,38 | 2,55 |
| **10** | 89,71 | 79,23 | 97,45 |
| БЛОК 5 (%) | **0** | 0 | 0 | 0 |
| **2,5** | 3,00 | 5,58 | 0,00 |
| **5** | 1,71 | 5,19 | 1,40 |
| **7,5** | 19,71 | 24,62 | 7,65 |
| **10** | 75,57 | 64,62 | 90,94 |

**Средние оценки пользователей**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** | **5.4.** | **Среднее** |
| 1 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» | 9,40 | 9,04 | 9,07 | 9,27 | 9,20 |
| 2 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» | 8,94 | 8,81 | 7,90 | 9,17 | 8,71 |
| 3 | МАУ ДО «Детская художественная школа» | 9,81 | 9,80 | 9,53 | 9,82 | 9,74 |
| ***Средние значения*** | | **9,38** | **9,22** | **8,83** | **9,42** | **9,21** |

Общая удовлетворенность качеством работы оценивается пользователями в среднем как 9,21 балла из 10 возможных.

**Общий балл организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **Общий балл организации** |
| 1 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» ГО город Октябрьский РБ | 141,99 |
| 2 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» ГО город Октябрьский РБ | 135,18 |
| 3 | МАУ ДО «Детская художественная школа» ГО город Октябрьский РБ | 150,01 |

**Выводы**

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы образовательных учреждений культуры. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, условия обучения в образовательных учреждениях культуры соответствует интересам и потребностям пользователей. В то же время надо отметить, что официальные сайты удовлетворяют формальным критериям, которые должны оценивать эксперты с небольшими недочетами. Нулевые оценки в блоке экспертов связаны в МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» с отсутствием информации о режиме и графике работы на сайте, эксперты не нашли сведений о предлагаемых услугах и плана по улучшению качества работы организации. На сайте МБУ ДО «Детская школа искусств № 2 отсутствует схема размещения организации, сведения о предлагаемых услугах и план по улучшению качества работы организации. На сайте МАУ ДО «Детская художественная школа» отсутствует сокращенное название организации, схема размещения организации, план по улучшению качества работы организации, информация о планируемых мероприятиях. Рекомендовано устранить данные незначительные недочеты.

**МБУ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ**

В исследовании приняли участие посетители библиотеки ГО г. Октябрьский МБУ «Централизованная библиотечная система» всего 162 человека, 12 экспертов.

**Результаты опроса пользователей и экспертов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Баллы** | **МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ** |
| **БЛОК 1 (%)** |  | **0** |
| **2,5** | 0,0 |
| **5** | 2,5 |
| **7,5** | 44,2 |
| **10** | 53,3 |
| **БЛОК 2 (%)** |  | **0** |
| **2,5** | 0,0 |
| **5** | 0,8 |
| **7,5** | 26,7 |
| **10** | 52,5 |
| **БЛОК 3 (%)** |  | **0** |
| **2,5** | 0,0 |
| **5** | 3,8 |
| **7,5** | 39,2 |
| **10** | 57,1 |
| **БЛОК 4 (%)** |  | **0** |
| **2,5** | 0,0 |
| **5** | 0,0 |
| **7,5** | 6,7 |
| **10** | 93,3 |
| **БЛОК 5 (%)** |  | **0** |
| **2,5** | 0,0 |
| **5** | 2,3 |
| **7,5** | 47,1 |
| **10** | 50,6 |

**Результаты средних баллов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** | **Среднее** |
| 1 | МБУ «Централизованная библиотечная система» | 10,00 | 8,00 | 8,77 | 8,92 |

**Показатели, характеризующие уровень комфортности оказания услуг, доступности, удобства**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Организации** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** | **Среднее** |
| МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ | 9,52 | 9,10 | 8,42 | 9,42 | 7,05 | 8,70 |

**Оценки пользователей по соблюдению графика работы организацией культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **3.1.** | **3.2.** | **Среднее** |
| 1 | МБУ «Централизо-ванная библиотечная система» | 9,19 | 8,48 | 8,83 |

**Общий балл организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **5.1.** |
| 1 | МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ | 142,45 |

**Выводы**

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы МБУ «Централизованная библиотечная система» ГО г. Октябрьский РБ. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 8,4 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других бло-ков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия оказания услуг соответствует интересам и потребностям посетителей библиотеки. Экспертные оценки также высокие, интегральная оценка равна **18 из 19 баллов возможных для библиотек.** (Подпункт 6 из п.1.2. учитывать нецелесообразно, так как он касается наличия лицензии, библиотечное дело не лицензируется). Т.о., официальный сайт удовлетворяет всем формальным критериям, за исключением небольшого устранимого недочета (отсутствия копий нормативных актов, устанавливающих тарифы на платные услуги).

**МБУ «ОКТЯБРЬСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. А. П. ШОКУРОВА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ**

**Результаты опроса пользователей и экспертов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Баллы | МБУ «ОКТЯБРЬСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. А. П. ШОКУРОВА» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ |
| БЛОК 1 (%) | 0 | 0,00 |
|  | 2,5 | 0,00 |
|  | 5 | 2,50 |
|  | 7,5 | 44,17 |
|  | 10 | 53,33 |
| БЛОК 2 (%) | 0 | 0,00 |
|  | 2,5 | 0,00 |
|  | 5 | 0,83 |
|  | 7,5 | 26,67 |
|  | 10 | 52,50 |
| БЛОК 3 (%) | 0 | 0,00 |
|  | 2,5 | 0,00 |
|  | 5 | 3,75 |
|  | 7,5 | 39,17 |
|  | 10 | 57,08 |
| БЛОК 4 (%) | 0 | 0,00 |
|  | 2,5 | 0,00 |
|  | 5 | 0,00 |
|  | 7,5 | 6,67 |
|  | 10 | 93,33 |
| БЛОК 5 (%) | 0 | 0,00 |
|  | 2,5 | 0,00 |
|  | 5 | 2,29 |
|  | 7,5 | 47,08 |
|  | 10 | 50,63 |

**Результаты оценок экспертов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | **Наименование информационного объекта** | МБУ «Октябрьский историко-краевед-ческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ |
| 1.1. | Полное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры | 0 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителях | 1 |
| 6 | Копии учредительных документов | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| 10 | ФИО, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
| Итого **9** | | |
| 1.2. | Сведения о видах предоставляемых услуг | 0 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливаю-щих цены на услуги | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельно-сти организации культуры | 1 |
| 5 | Информация о материально- техническом обеспече-нии предоставления услуг организации культуры | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию | 0 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного муни-ципального задания, отчет о результатах деятельно-сти учреждения | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению качества их деятельности | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 0 |
| Итого **5** | | |

**Общий балл организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Организации** |  |
| 1 | МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ | **134,80** |

**Выводы**

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова» ГО г. Октябрьский РБ. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7,6 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия оказания услуг соответствует интересам и потребностям посетителей библиотеки. Экспертные оценки могли бы быть выше при условии соответствия сайта формальным требованиям. Однако экспертами выставлены нулевые баллы по подпунктам 4 п.1.1. – отсутствует схема размещения организации. По п.1.2. выставлено несколько замечаний: нулевые баллы за сведения о видах предоставляемых услуг, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия лицензии, план по улучшению качества работы организации.

**ДОМА КУЛЬТУРЫ И ЦЕНТРЫ КУЛЬТУРЫ**

В исследовании приняли участие пользователи услуг МБУ «Городской дом культуры ГО г. Октябрьский, МАУ социально-культурный центр «Семья» ГО г. Октябрьский, МБУ «Центр национальных культур» ГО г. Октябрьский РБ, всего 498 человек

**Результаты опроса пользователей и экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Баллы** | МБУ «Городской дом культуры» | МАУ социально- куль-турный центр «Семья» | МБУ «Центр нацио-нальных культур» |
| **БЛОК 1 (%)** | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **2,5** | 2,2 | 4,8 | 0,6 |
|  | **5** | 10,8 | 3,2 | 0,6 |
|  | **7,5** | 46,2 | 11,3 | 16,7 |
|  | **10** | 40,9 | 80,6 | 82,1 |
| **БЛОК 2 (%)** | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **2,5** | 2,2 | 2,9 | 0,1 |
|  | **5** | 6,0 | 1,0 | 0,5 |
|  | **7,5** | 18,9 | 7,1 | 21,9 |
|  | **10** | 52,9 | 69,0 | 57,5 |
| **БЛОК 3 (%)** | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **2,5** | 2,2 | 3,2 | 0,0 |
|  | **5** | 7,0 | 2,4 | 0,9 |
|  | **7,5** | 30,6 | 8,1 | 11,0 |
|  | **10** | 60,2 | 86,3 | 88,1 |
| **БЛОК 4 (%)** | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **2,5** | 1,6 | 3,2 | 0,0 |
|  | **5** | 2,7 | 1,6 | 0,3 |
|  | **7,5** | 14,5 | 1,6 | 7,4 |
|  | **10** | 81,2 | 93,5 | 92,3 |
| **БЛОК 5 (%)** | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **2,5** | 3,2 | 3,6 | 0,1 |
|  | **5** | 5,9 | 1,6 | 0,3 |
|  | **7,5** | 24,5 | 8,5 | 14,4 |
|  | **10** | 66,4 | 86,3 | 85,1 |

**Сводная таблица оценок экспертов**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | | **Анкетирование по п.1.3. (в процентах)** | | | | |
|  | | | 0 | **2,5** | **5** | **7,5** | **10** |
| 1 | | МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ | 0,0 | 5,9 | 4,7 | 21,2 | 68,2 |
| 2 | | МАУ социально- куль-турный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ | 0,0 | 2,2 | 10,8 | 46,2 | 40,9 |
| 3 | | МБУ «Центр нацио-нальных культур» ГО город Октябрьский РБ | 0,0 | 4,8 | 3,2 | 11,3 | 80,6 |
| ***Средние значения*** | | | **0,0** | 0,6 | 0,6 | 16,7 | **82,1** |

**Средние оценки пользователей**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **2.1.** | **2.2.** | | **2.3.** | **2.4.** | | | **2.5.** | **Среднее** | |
| 1 | МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ | 8,84 | 8,71 | | 8,63 | 9,14 | | | 6,47 | 8,36 | |
| 2 | МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ | 9,64 | 9,19 | | 9,44 | 9,52 | | | 7,52 | 9,06 | |
| 3 | МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ | 9,76 | 8,36 | | 9,32 | 9,66 | | | 7,73 | 8,96 | |
| ***Средние значения*** | | **9,41** | **8,76** | **9,13** | | | **9,44** | **7,24** | | | **8,79** |

**Общий балл организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **5.1.** |
| 1 | МБУ «Городской дом культуры» ГО город Октябрьский РБ | 133,55 |
| 2 | МАУ социально- культурный центр «Семья» ГО город Октябрьский РБ | 130,38 |
| 3 | МБУ «Центр национальных культур» ГО город Октябрьский РБ | 146,74 |

**Выводы**

В целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы учреждений культуры. Практически по всем критериям, утвержденным в приказе Минкультуры № 2542 от 22.11.2016 г. пользователи дали оценки не ниже 7 баллов из 10 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала (Блок 4) наиболее высоки по сравнению со средними оценками других блоков. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, что условия соответствуют интересам и потребностям пользователей. В то же время надо отметить, что официальные сайты учреждений культуры не вполне удовлетворяют формальным требованиям. Нулевые оценки связаны в МБУ «Городской дом культуры» с отсутствием адреса электронной почты на сайте, копии нормативных правовых актов, устанавливающих тарифы на услуги, копии плана хозяйственно-финансовой деятельности, информации о материально – техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д., нулевые оценки по МАУ социально-культурный центр «Семья» связаны с отсутствием официального сайта. По МБУ «Центр национальных культур» нулевые оценки связаны с отсутствием информации о материально-техническом обеспечении, отчета о результатах деятельности учреждения, плана по улучшению работы организации и т.д.

**МБУ «ДВОРЕЦ МОЛОДЕЖИ» ГО Г. ОКТЯБРЬСКИЙ РБ**

Сводная таблица оценок экспертов и пользователей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** | **Среднее** |
| 1 | МБУ «Дворец молодежи» | 0,00 | 0,00 | 8,82 | 2,94 |

**Средние оценки пользователей**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Организации** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** | **Среднее** |
| 1 | МБУ «Дворец молодежи» | 9,31 | 8,73 | 9,02 | 9,22 | 6,82 | 8,62 |

Общий балл организации **N=127,89** (из 160 возможных баллов).

**Выводы**

Организация МБУ «Дворец молодежи не имеет официального сайта, в связи с чем эксперты оказались не информированы по многим позициям работы учреждения. Пользователи достаточно высоко оценили доступность и актуальность размещения информации, размещенной на территории организации (п.1.3.). Возможно пользователи получают информацию из непосредственного общения, объявлений, стендов, в социальных сетях. Однако эксперты должны оценивать формальное соответствие требованиям к организации при оценке качества работы. В связи с этим, *необходимо совершенствовать работу Дворца молодежи по созданию и ведению своего интернет-сайта, а также администрации района обратить внимание на материальное обеспечение этой работы.*

**ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ КУЛЬТУРЫ,**

**УЧАСТВУЮЩИМ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ**

В исследовании по оценке качества работы учреждений культуры участвовало 9 организаций, из них 3 образовательных учреждения культуры (МБУ ДО «Детская школа искусств № 1», МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» МАУ ДО «Детская художественная школа»), библиотека (МБУ «Централизованная библиотечная система»), музей (МБУ «Октябрьский историко-краеведческий музей им. А. П. Шокурова»), 3 культурно-досуговых учреждения (МБУ «Городской дом культуры ГО г. Октябрьский, МАУ социально-культурный центр «Семья» ГО г. Октябрьский, МБУ «Центр национальных культур») и молодежный центр «МБУ «Дворец молодежи»). В целом отмечается общая удовлетворенность работы учреждений культуры ГО г. Октябрьский со стороны пользователей услуг. Однако эксперты должны оценивать формальное соответствие организаций официальным требованиям. В связи с чем оценки по позициям 1.1 и 1.2. оказались несколько заниженными. Основные замечания экспертов касаются размещения информации на сайтах организаций. В ряде организаций отсутствуют сведения о предлагаемых услугах, нет плана по улучшению качества работы организации, схемы размещения организации, сокращенного название организации, информации о планируемых мероприятиях, адреса электронной почты, информации о материально-техническом оснащении. Данные замечания являются устранимыми. Две организации культуры не имеют официальных сайтов: «МБУ «Дворец молодежи», МАУ социально-культурный центр «Семья».

В связи с этим администрации рекомендуется обратить внимание на данную проблему и совершенствовать работу по созданию и ведению сайтов вышеупомянутых организаций.

Рассмотрев вышеуказанный отчет, Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан

**РЕШИЛ**:

1. Утвердить аналитический отчет по результатам мониторинга на тему: независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, предоставленный оператором – Агентством независимой оценки качества образования «Открытая школа»;
2. Рекомендовать:

2.1. Муниципальному бюджетному учреждению «Дворец молодежи», Муниципальному автономному учреждению социально-культурный центр «Семья» активизировать работу по созданию и ведению официальных сайтов учреждений;

2.2. Учреждениям, подведомственным отделу культуры администрации, обеспечить размещение сведений о предлагаемых услугах, сокращенном названии организации, информации о планируемых мероприятиях, адреса электронной почты, информации о материально-техническом оснащении, а также разработать план по улучшению качества работы организации.

Председатель Общественного совета В.Т.Нагорный

Секретарь Общественного совета А.В.Москалец