

Общественный Совет муниципального образования «Город Сарапул»

Протокол

заседания рабочей группы Общественного Совета МО «Город Сарапул» по итогам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры г. Сарапула от 23 ноября 2015 года

Присутствовало 5 человек

ПОВЕСТКА

1. О проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях культуры и МО «Город Сарапул» в 2015 г.

Заслушали:

-С.Л.Шкляеву - заместителя председателя Общественного Совета МО «Город Сарапул». О проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях культуры и Образовательных учреждениях МО «Город Сарапул» в 2015 г.

Выступили:

- Г. М. Михлина - руководитель рабочей группы по проведению независимой оценки качества. Предложила согласовать итоги проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры в 2015 г. по итогам анкетирования. Обработку результатов анкетирования проводила компания - оператор в городе Сарапуле «Центральная библиотека им Н.К. Крупской».

Цели и задачи исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития г. Сарапула, выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры.

Объектом исследования стали посетители (пользователи услуг) учреждений культуры.

Мониторинг проводился в отношении трёх учреждений культуры:

-МБУК «Музей истории культуры Среднего Прикамья»,

-МАУК «Сарапульский драматический театр»,

-МБУК «Дворец культуры радиозавода»,

Инструментарием для проведения исследования стала анкета, ключевым которой являлся вопрос оценки удовлетворённости качеством услуги (мероприятия).

Потребителю предлагалось поставить оценку по пяти – бальной шкале. В анкетировании приняло участие всего 713 человек.

Рабочая группа Общественного Совета МО «Город Сарапул» в составе 4 человек провела независимую оценку качества предоставляемых услуг по следующим направлениям:

- Открытость и доступность информации об учреждении.
- Комфортность условий и доступность получения услуг.
- Доброжелательность, вежливость работников организации.
- Удовлетворённость в целом качеством предоставляемых услуг в сфере культуры в г. Сарапуле.

1. Участник независимой экспертизы МБУК «Музей истории и культуры Среднего Прикамья»

3 ноября 2015 года рабочая группа побывала в МБУК «Музей истории и культуры Среднего Прикамья», где проходила культурно-образовательная акция «Ночь искусств-2015» под девизом «Искусство объединяет».

Главная цель акции – предоставить посетителям возможность поближе познакомиться с культурным пространством в необычное время. «Ночь искусств» включала в себя театрализованные познавательно-игровые и интерактивные представления, игры, конкурсы, мастер-классы, экскурсии.

Информация о проведении данного мероприятия была доступна, и в полной мере раскрыта на официальном сайте МБУК «Музей истории и культуры Среднего Прикамья», в газете «Красное Прикамье», на телевидении, на афишах, на сайте Удмуртской Республике в разделе «Новости музеев». Пресс-служба Музея постоянно информирует население города о предстоящих мероприятиях, активно использует свой сайт и другие средства подачи информации. Условия в Музее для получения культурных услуг в целом доступные и комфортные (тепло, уютно, спокойно и чисто), посетителям предлагаются бахилы. Для посетителей с ограниченными возможностями здоровья при входе установлены: пандусы, кнопка вызова персонала, знак «Доступность для инвалидов - колясочников». К сожалению, второй этаж Музея для этой категории недоступен для посещения – из-за отсутствия оборудования.

Работники Музея доброжелательны, вежливы, компетентны в сфере своей деятельности.

Вывод: степень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг в МБУК «Музей истории и культуры Среднего Прикамья» в целом хорошая.

За очень высокую оценку удовлетворённости «5» согласно анкетированию высказалось 76,6% респондентов.

2. Участник независимой экспертизы МАУК «Сарапульский драматический театр»

4 ноября 2015 г. рабочая группа провела независимую экспертизу в Сарапульском драматическом театре. Зрителям был представлен спектакль – комедия «Женитьба» по пьесе Н. Гоголя, в постановке главного режиссёра театра О. Степанова.

Целью постановки является знакомство с отечественной драматургией, приобщение зрителей к театральному искусству.

Информацию, об услугах учреждения, театр доводит до населения через официальный сайт, где публикует репертуарную афишу, анонсы будущих спектаклей, правила посещения, театральный этикет, предлагает зрителям театральные абонементы. Таким образом, информация открыта и доступна для населения в полном объёме (сайт, социальные сети, афиши, СМИ). Услуги, предоставляемые театром, в основном доступны,

но они не соответствуют минимальным требованиям для людей с ограниченными возможностями здоровья, В театре отсутствует соответствующее оборудование.

В театре для посетителей создана уютная атмосфера, в фойе театра зрители могут ознакомиться с труппой театра на красочном фотостенде. Работники театра доброжелательны и вежливы.

Вывод: степень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг можно оценить как хорошее.

За очень высокую оценку удовлетворённости качеством услуг «5» высказалось 60,1%.

3. Участник независимой экспертизы МБУК «ДК радиозавода».

7 ноября 2015 г. в ДК радиозавода прошёл шестой открытый фестиваль – концерт народного стилизованного танца «Камушка – 2015». В фестивале приняли участие коллективы из г. Камбарки, Сарапула, посёлков Игра, Ува, Кизнер, Малая Пурга.

Цель фестиваля - популяризация народного танца как жанра хореографии, выявление лучших коллективов самодеятельного художественного творчества.

Информация о проведения фестиваля была представлена в полном объёме на сайте ДК радиозавода, в СМИ, социальных сетях, афишах, на стендах ДК.

Во Дворце культуры царит комфортная, уютная обстановка для посетителей, работает буфет, в фойе оформлены различные выставки, фото - галерея, стенд с анонсом мероприятий на месяц, информацией работы кружков и объединений.

Обстановка зала располагает к восприятию происходящего на сцене (яркое оформление, мягкие кресла, мягкая подсветка).


Сотрудники ДК доброжелательны, вежливы. Для посетителей с ограниченными возможностями здоровья при входе на лестничном марше установлен швеллер, что соответствует минимальным требованиям. На входе отсутствует кнопка вызова персонала для помощи инвалиду – колясочнику и нет знака «Доступность для инвалидов – колясочников».

Вывод: степень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг Дворцом культуры в целом хорошая. За очень высокую оценку удовлетворённости качеством услуг «5» согласно анкетированию высказалось 76,6% респондентов.

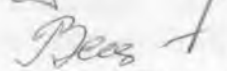
Решили:

Личный мониторинг членов рабочей группы Общественного Совета МО «Город Сарапул», результаты анкетирования учреждений принять за основу для документального сопровождения проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях культуры.


Председатель рабочей группы:

 /Г.М. Михлина/

Члены рабочей группы

 /В.Ф.Хлопушина/

 /И.Д.Розова/

 /Р.Ф.Трофимова/