

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждениями культуры Большеулуйского района

10.06.2020

№ 2

с. Большой Улуй

Присутствовали:

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района:

- Пономарев А. А.,
- Тихонов С.А.,
- Сысоенко Г.В.,
- Клеванов С.И.,
- Веретенникова И.О.

Приглашенные:

Старцева С.Н. – ведущий специалист отдела культуры Администрации Большеулуйского района.

Повестка заседания:

1. Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры: МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК» в 2020 году.

Докладчик: Старцева С.Н., ведущий специалист отдела культуры Администрации Большеулуйского района.

2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры: МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК» в 2020 году.

Докладчик: Пономарев А.А., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района.

3. Формирование предложений по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйская ЦБС». Предложения представлены в приложении № 1 к данному протоколу.

Докладчик: Пономарев А.А., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района.

4. Формирование предложений по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйский РДК». Предложения представлены в приложении № 2 к данному протоколу.

Докладчик: Пономарев А.А., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района.

1. СЛУШАЛИ:

Старцеву С. Н. – представила результаты независимой оценки качества условий оказания услуг двух учреждений культуры: МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК». Независимая оценка проводилась оператором в марте 2020 года по трем направлениям:

- анализ официального сайта учреждения;
- наблюдение в процессе посещения учреждения оператором;
- опрос получателей услуг, опрос проводился в электронном виде, в опросе приняли участие 94 респондента (МБУК «Большеулуйская ЦБС» - 53 чел., МБУК «Большеулуйский РДК» - 41 чел.

1. МБУК «Большеулуйская ЦБС»

Самые высокие критерии:

- 1.1.1. «Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами» - 100 % из 100;

- 1.3.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)» - 100 % из 100;

- 2.1.1. «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» - 100 % из 100;

- 4.1.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

- 4.2.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

- 4.3.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу

опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

- 5.1.1. «Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

- 5.2.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

- 5.3.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос» - 100 % из 100;

Самые низкие критерии:

- 3.1.1. «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов» - 0 % (из 100)

- 3.2.1. «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 20 % из 100.

Среднее значение суммы баллов по всем критериям составляет 78,71 % (из 100).

2. МБУК «Большеулуйский РДК»:

Самые высокие критерии:

- 1.3.1. «Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)» - 100 % из 100;

- 2.1.1. «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» - 100 % из 100;

- 3.3.1. «Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) - 100 % из 100.

Самые низкие критерии:

- 1.1.1. «Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами» - 0 % из 100;

- 1.1.2. «Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами» - 0 % из 100;

- 1.2.1. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг» - 0 % из 100;

- 3.1.1. «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов» - 20 % из 100;

- 3.2.1. «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 0 % из 100.

Среднее значение суммы баллов по всем критериям составляет 65,97 % (из 100).

2. СЛУШАЛИ:

Пономарева А.А. – оператор осуществил сбор информации о качестве условий оказания услуг учреждений культуры: МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК» в соответствии с действующим законодательством. Количество респондентов 94 человека, из них МБУК «Большеулуйская ЦБС – 53 респондента, МБУК «Большеулуйский РДК» - 41 респондент. Проведена качественная работа оператора, который осуществил сбор, обобщил и проанализировал информацию о качестве оказания услуг двух учреждений культуры (МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК»), сделал выводы и подготовил предложения по улучшению деятельности учреждений культуры отдельно по каждому.

Предложил утвердить представленные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК», принять и считать работу оператора удовлетворительной.

Голосовали – единогласно.

3. СЛУШАЛИ:

Пономарева А.А. – предложил о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйская ЦБС». За основу взять предложения оператора.

Голосовали – единогласно.

4. СЛУШАЛИ:

Пономарева А.А. – предложил о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйский РДК». За основу взять предложения оператора

Голосовали – единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Большеулуйская ЦБС», МБУК «Большеулуйский РДК».
2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйская ЦБС» (приложение 1).
3. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Большеулуйский РДК» (приложение 2).

Председатель Общественного совета:



А.А. Пономарев

Приложение 1
к протоколу общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
учреждениями культуры
Большеулуйского района
от 10.06.2020 № 2

Предложения по улучшению качества оказания услуг:
**Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Большеулуйская централизованная библиотечная система»**

1. Предоставить на официальном сайте учреждения недостающую информацию:
 - фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
 - наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;
 - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
 - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
 - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;
 - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
 - положения о филиалах и представительствах (при их наличии);
 - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Оборудовать (по возможности) территорию, прилегающую к учреждению, и его помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение 2
к протоколу общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
учреждениями культуры
Большеулуйского района
от 10.06.2020 № 2

**Предложения по улучшению качества оказания услуг:
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Большеулуйский районный дом культуры»**

1. Создать (по мере возможности) официальный сайт учреждения в сети «Интернет» и наполнить его необходимой информацией.
2. Оборудовать (по возможности) территорию, прилегающую к учреждению, и его помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.