

ПРОТОКОЛ №4

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования и культуры Кежемского района

г. Кодаинск
ул. Гидростроителей, 24

30 июля 2020г.
16 часов

Председательствующий: Гурман И.К.
Секретарь: Андриюшина В.Г.

На заседании присутствуют:

Члены Общественного совета – 5 человек;
Андриюшина В.Г., Гурман И.К., Билич Ф.Ф., Дадаев Р.К., Ювкин Н.И.

Приглашенные:

Тимонина Т.С. – директор МКУ «Управление по культуре, спорту, туризму и молодежной политике Кежемского района»;
Мартыненко Р.Н. – заместитель Главы Кежемского района по социальным вопросам.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Подведение итогов проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района.

1.1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района в 2020 году.

Докладчик: **Ювкин Н.И.**

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района в 2020 году.

Докладчик: **Гурман И.К.**

1.3. Формирование предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры Кежемского района.

Докладчик: **Гурман И.К.**

2. Разное.

СЛУШАЛИ:

Андриюшина В.Г. - представила результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, прошедшей в 2 организациях культуры Кежемского района.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлен оператором – ООО Исследовательская компания «Лидер», контракт от 25.05.2020г. № 141 (цена контракта 10,0 тыс. рублей), контракт от 01.06.2020г. № 144 (цена контракта 10,0 тыс. рублей).

Организации культуры:

1. МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова» (342 респондента);

2. МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет» (118 респондентов).

В рамках выполнения технического задания Оператором была проделана следующая работа:

- проведен анализ информации, размещенной на сайтах учреждений;
- проведено анкетирование среди получателей услуг.

Организации культуры оценивались по 5 критериям:

«Открытость и доступность информации об организации»;

«Комфортность условий предоставления услуг»;

«Доступность услуг для инвалидов»;

«Доброжелательность, вежливость работников организации»;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг».

На основе полученных данных средняя удовлетворенность услугами составила:

МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова» - 87,34, что по шкале удовлетворенности это соответствует уровню «хорошо»;

МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет» - 81,4, что по шкале удовлетворенности это соответствует уровню «хорошо».

Оператор сформулировал основные недостатки и положительные моменты, выявленные по итогам оценки организаций культуры.

СЛУШАЛИ:

Гурман И.К. - все учреждения набрали необходимое количество анкет. Оператором проведена работа по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сделаны выводы и подготовлены предложения по улучшению деятельности учреждений. Все результаты будут направлены в учреждения.

По итогам оценки выявлено, что у организаций культуры низкий критерий «Доступность услуг для инвалидов». Значение показателя равно - МБУК КМЦРБ им. А.Ф. Карнаухова – 56,8, МБУК КР МРДК «Рассвет» - 36,1.

Предложил принять к сведению представленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района в 2020 году.

Голосовали – единогласно.

СЛУШАЛИ:

Гурман И.К. - сообщил о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры Кежемского района в 2020 году по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. За основу взять предложения оператора. Предложения подготовлены членами общественного совета на основе пожеланий

посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, а также анализа официальных сайтов учреждений.

Голосовали - единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района в 2020 году. (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Кежемского района. (Приложение № 2).

Председательствующий



И.К. Гурман

Приложение № 1
к протоколу от 30.07.2020 №4

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кежемского района

В 2020 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования и культуры Кежемского района проведена НОК в:

МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова»;

МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет».

Оценка проведена по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлены организацией - оператором, в качестве которой определена ООО Исследовательская компания «Лидер», контракт от 25.05.2020г. № 141, контракт от 01.06.2020г. № 144.

Анкетирование получателей услуг организаций культуры проведено в период с 05 по 26 июня 2020 года.

Оператором обеспечено:

- проведение анализа информации, размещенной на сайтах организаций культуры в сети Интернет;

- проведение анализа информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры

- подготовлены рекомендации в адрес представителей общественного совета по НОК для организации анкетирования, наблюдения за условиями оказания услуг;

- обобщение полученных данных об организации предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями культуры;

Сбор и обобщение информации проведены в соответствии с документами:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

В анкетировании (на бумажном носителе) приняли участие:

№ п/п	Наименование организации	Численность респондентов
1.	МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова»	342
2.	МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет»	118

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.

Итоговые результаты организации культуры по каждому критерию представлены в Таблице.

Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Наименование критерия	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	Количество опросов
МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова»			
Открытость и доступность информации об организации культуры	96,6	100	302

Комфортность условий предоставления услуг	84,5	100	342
Доступность услуг для инвалидов	56,8	100	49
Доброжелательность, вежливость работников организации	99,2	100	342
Удовлетворённость условиями оказания услуг	99,6	100	342
Итоговое значение показателей	87,34	100	342
МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет»			
Открытость и доступность информации об организации культуры	94,3	100	106
Комфортность условий предоставления услуг	83,5	100	118
Доступность услуг для инвалидов	36,1	100	3
Доброжелательность, вежливость работников организации	97,4	100	118
Удовлетворённость условиями оказания услуг	95,7	100	118
Итоговое значение показателей	81,4	100	118

Представленные данные дают возможность проанализировать по какому критерию наибольшая/наименьшая удовлетворенность у посетителей, а также удовлетворенность по каждому показателю (соответствует вопросам анкеты).

Основные результаты независимой оценки показали, что в целом организации культуры оцениваются позитивно и демонстрируют достаточно высокий уровень оказания услуг. По шкале удовлетворенности картина соответствует уровню «хорошо» и «отлично». Исключение составляет показатель «Доступность услуг для инвалидов» (МБУК КМЦРБ им. А.Ф. Карнаухова – 56,8; МБУК КР МРДК «Рассвет» - 36,1).

В результате проведённого анализа деятельности организаций культуры, прошедших независимую оценку, можно сделать следующие выводы и рекомендации:

- основные проблемы связаны с материально-техническим обеспечением: территория, прилегающая к организации культуры, не обеспечена беспрепятственным доступом для инвалидов, организация культуры не обеспечена условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими.

- следует повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры на сайтах организаций и стендах, активизировать распространение данной информации, усилить рекламу.

Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры в 2020 году

МБУК «Кежемская межпоселенческая Центральная районная библиотека им. А.Ф. Карнаухова»:

1. Разместить на сайте учреждения:
схему проезда;

техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2. Оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Рассмотреть возможность принятия мер по укреплению материально-технической базы организации и подведомственных структурных подразделений (филиалов):

обновление книжного фонда;
приобретение мебели, оргтехники.

4. Рассмотреть возможность проведения капитальных ремонтов зданий и отдельных помещений.

МБУК «Межпоселенческий Районный дом культуры «Рассвет»:

1. Разместить на сайте учреждения:
сведения об учредителе (учредителях);

наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»;
информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;

решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;

положения о филиалах и представительствах (при их наличии);

копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

2. Оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Рассмотреть возможность принятия мер по укреплению материально-технической базы организации и подведомственных структурных подразделений (филиалов).

4. Рассмотреть возможность проведения капитальных ремонтов зданий и отдельных помещений в организации и подведомственных структурных подразделениях (филиалах).