

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры при Администрации муниципального района

г. Дудинка от 17.12.2019
ул. Советская 35

17:00

На заседании присутствовали члены Общественного совета по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Тимошенко Надежда Анатольевна, председатель Общественного совета;
2. Еске Адея Евдокимовна, заместитель председатель Общественного совета;
3. Кузьменко Иван Викторович, секретарь Общественного совета;
4. Кондрина Татьяна Сергеевна, член председатель Общественного совета;
5. Дубянская Мария Анатольевна, член председатель Общественного совета.

Приглашенные лица, ответственные за взаимодействие с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Федосеева П.У. – ведущий специалист отдела развития традиционной национальной культуры и программного планирования Управления культуры.

Повестка заседания:

1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году: МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив»; МКУК «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул.
Докладчик: Федосеева П.У., ведущий специалист отдела развития традиционной национальной культуры и программного планирования Управления культуры муниципального района.
2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.
3. Предложения Общественного совета по НОК по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.

По первому вопросу слушали:

Федосееву П.У., представила результаты независимой оценки качества оказания услуг двух организаций культуры:

1. МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив» с.п. Караул (далее МКУК ЦНТ и КИ);
2. МКУК «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул (далее МКУК ЦБС).

Оператор подготовил анкеты, собрал данные, обработано всего 881 анкет, из них 459 респондентов заполнившие анкеты МКУК ЦНТ и КИ, 422 респондента ответившие на опрос о деятельности МКУК ЦБС. В соответствии с результатами и анализом оператора: у двух учреждений сельского поселения Караул, *отсутствуют официальные сайты организаций культуры, исходя из этого, отсутствует общая информация (0%) об организациях*, а также информация о деятельности организаций культуры, согласно требованиям к структуре официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, также отсутствует дистанционный способ взаимодействия.

Открытость и доступность информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами составляет МКУК ЦНТ и КИ - 45%, МКУК ЦБС - 41,7%.

Комфортность условий предоставления услуг в учреждениях составило МКУК ЦНТ и КИ – 63,09 %, МКУК ЦБС – 62,61%.

Условия доступности организаций для инвалидов составило МКУК ЦНТ и КИ – 10,3 %, МКУК ЦБС – 8 %.

Доброжелательность, вежливость работников организации МКУК ЦНТ и КИ – 41,9 %, МКУК ЦБС – 39,4 %.

Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом составило долю удовлетворительных респондентов в МКУК ЦНТ и КИ – 54,59 %, МКУК ЦБС – 55,53 %.

По второму вопросу слушали:

Тимошенко Н.А. – сообщила о том, что оператор учел предложение по анкетированию в структурных подразделениях учреждений культуры МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив», МКУК «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул. Оператор провел работу, осуществил сбор, обобщил и проанализировал информацию о качестве оказания услуг организациями культуры, сделал выводы и подготовил краткий проблемный аналитический обзор по итогам НОК в организациях культуры.

Предложила принять и **считать работу оператора удовлетворительной**, утвердить представленные результаты независимой оценки качества оказания услуг.

Проголосовали – единогласно.

По третьему вопросу слушали:

Тимошенко Н.А. – сообщила о том, что предложения Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году, для размещения на официальном сайте www.bus.gov.ru за основу взять предложения оператора проблемного аналитического обзора по итогам НОК в организациях культуры.

Сформированные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры с.п. Караул направить Администрации сельского поселения Караул, в течении месяца выработать меры по совершенствованию деятельности организаций культуры и оценке деятельности их руководителей, разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания посетителей учреждения, довести их до руководителей организаций культуры.

Организациям культуры МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив», МКУК «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул. разработать план мероприятий по улучшению качества работы. План мероприятий необходимо разместить на официальном сайте организаций.

Проголосовали – единогласно.

Решили:

1. Принять к сведению информацию ведущего специалиста отдела развития традиционной национальной культуры и программного планирования Управления культуры Федосеевой П.У., о представленных результатах оператором АНО «Развитие» проведенной независимой оценке качества оказания услуг в двух организациях культуры: МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив», МКУК «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул.
2. По второму вопросу считать работу оператора удовлетворительной, утвердить представленные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.
3. По третьему вопросу принять результаты аналитического обзора по итогам НОК в организациях: МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив» (приложение № 1) с.п. Караул; МКУК «Централизованная библиотечная система» (приложение № 2) с.п. Караул, за основу взять предложения оператора для размещения на официальном сайте www.bus.gov.ru. Сформированные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры с.п. Караул направить Администрации сельского поселения Караул.

Председатель



Н.А. Тимошенко

Предложения по улучшению качества оказания услуг для Муниципального казенного учреждения культуры «Центр народного творчества и культурных инициатив» с.п. Караул, Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

1. Разместить на информационных стендах в помещении организации:

- Информацию о руководстве организации
- Информацию о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)

2. Создать официальный сайт организации культуры. Разместить информацию согласно требованиям к структуре официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации.

3. По итогам анкетирования получателей услуг:

- обеспечить функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- разместить на сайте информацию о режим работы учреждения, плане, анонсе событий, информацию о клубах, кружках, студиях и т.д.
- обеспечить более полное информирование о деятельности организации в помещениях (афиша, стенды, плакаты, экраны и т.д.).
- активизировать освещение в печатных СМИ деятельности учреждения.

4. Комфортность условий предоставления услуг:

- обеспечить наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушкой для рук (электросушка или бумажные полотенца)
- благоустроить прилегающую территорию

5. Обеспечить доступность организации для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила.

Предложения по улучшению качества оказания услуг для Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» с.п. Караул, Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

1. Разместить на информационных стендах в помещении организации:
 - Информацию о руководстве организации
 - Информацию о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)
2. Создать официальный сайт организации культуры. Разместить информацию согласно требованиям к структуре официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации.
3. По итогам анкетирования получателей услуг:
 - обеспечить функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
 - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 - разместить на сайте информацию о режим работы учреждения, плане, анонсе событий, информацию о клубах, кружках, студиях и т.д.
 - обеспечить более полное информирование о деятельности организации в помещениях (афиша, стенды, плакаты, экраны и т.д.).
 - активизировать освещение в печатных СМИ деятельности учреждения.
4. Комфортность условий предоставления услуг:
 - обеспечить наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушкой для рук (электросушка или бумажные полотенца)
 - благоустроить прилегающую территорию
5. Обеспечить доступность организации для инвалидов и других маломобильных групп населения:
 - оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила.