ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры на территории Краснопартизанского муниципального района

8 ноября 2018 года
11.00

зал заседаний администрации Краснопартизанского муниципального района

Председательствующий в заседании: Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры на территории муниципального района Прокофьева Лидия Петровна

Присутствовали члены совета:

Носова Е.Н - методист МУ ДО «РДДТ р.п.Горный»
Семикопова Л.И. - ветеран педагогического труда
Буданова Л.В - главный врач ГУЗ СО «Краснопартизанская РБ»
Грошева Т.И. - домохозяйка

Отсутствовали: нет.

Приглашенные:

Петрова Л.А - председатель комитета по вопросам социальной сферы и общественным отношениям администрации Краснопартизанского муниципального района.
Скудина Е.И. - председатель Общественного совета Краснопартизанского муниципального района
Ольхова Н.И - и.о.начальника отдела культуры и кино администрации
Никифорова С.В. - директор РМУК «Краснопартизанская межпоселенческая ценральная библиотека»
Емельянова А.Ю. - и.о. директора МУК «ЦКС»
Семикопов С.С. председатель Краснопартизанской местной организации Саратовской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
Алешина З.Н. - редактор газеты «Заволжские степи»;

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на территории муниципального района в 2018 году.

2. Об утверждении предложений по улучшению качества преставления услуг муниципальными учреждениями культуры.

1.Слушали:

Прокофьеву Лидию Петровну. Оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры проходила на основании отчета Центра региональных политических исследований по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений.

Определяя оценку качества условий оказания услуг в следующих учреждениях:

1.Муниципальное учреждение культуры «Централизованная клубная система»;

2.Районное муниципальное учреждение культуры «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека»;

следует отметить отсутствие значительных нарушений в работе указанных учреждений.

Результаты оценки следующие

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная клубная система».

«Централизованная клубная система» учреждение с хорошо сложившейся практикой работы, заслуженно пользуется авторитетом. Ответственно относится к созданию условий для качественного оказания услуг. Подавляющая доля получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг, графиком работы и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Информация об учреждении открыта и доступна для получателей услуг как на информационных стендах в помещении, так и на официальном сайте в сети «Интернет».

В помещении созданы комфортные условия предоставления. Во всех помещениях чистота, обеспечена доступность питьевой воды и имеется необходимая мебель, состояние санузлов хорошее. В организации проведена определенная работа по созданию условий доступности услуг для инвалидов: оборудованы пандусы, поручни. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.

Недостатки:

1.Имеются недоработки доступности услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, поручни, санузлы, кнопки вызова персонала, специальные места для парковки автотранспортных средств инвалидов в филиалах МУК «ЦКС».

2.Отсутствие альтернативной версии на сайте учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

3. Необходимо обратить внимание на обеспечение доброжелательности и вежливости работников организации.

Районное муниципальное учреждение культуры «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека»

Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека – имеет все условия для читателей любой социальной и возрастной категории читателей. Библиотека имеет возможность предоставлять услуги лицам с инвалидностью по зрению. Подавляющее большинство получателей слуг удовлетворены в целом созданными условиями, все удовлетворены графиком работы организации, большинство получателей услуг готовы рекомендовать учреждение другим лицам.

Информация, размещенная на стендах внутри организации и на сайте в сети «Интернет», соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.

В учреждении созданы комфортные условия для представления услуг: имеется комфортная зона отдыха, доступна питьевая вода, хорошее санитарное состояние помещений. Помещения библиотеки выглядят очень уютно, создаётся впечатление домашней обстановки, располагающей к чтению. Проведена большая работа по обеспечению доступности услуг для инвалидов: на входе имеется пандус и кнопка для вызова сотрудника в помощь маломобильным гражданам, табло, выполненное рельефно-точечным шрифтом Брайля. В помещении библиотеки оборудован санузел для инвалидов.

Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для читателей.

Недостатки:

1. Имеются недоработки в обеспечении доступности услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, кнопки вызова персонала в филиалах – сельских библиотеках, места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

2. Отсутствие альтернативной версии на сайте учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

По результатам оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и в соответствии с утвержденными приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. N 599 показателями, характеризующими общие критерии

оценки качества условий оказания услуг организациями культуры можно выстроить рейтинг учреждений в следующем порядке:

1	Районное муниципальное учреждение культуры «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека»	410 баллов
2	Муниципальное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	320 баллов

Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются (Приложение 1).

2.Слушали:

Носову Елену Николаевна. По результатам оценки качества условий оказания услуг и выявленным недостаткам в работе учреждений культуры, необходимо утвердить предложения по устранению недостатков, улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры

Предложения по совершенствованию качества услуг

1.Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения (т.к. более 46% получателей услуг не выразили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов).

2. Доработать сайты учреждений в сети "Интернет" альтернативной версией для инвалидов по зрению.

3.Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения (т.к. более 33% не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений).

Решили:

1. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры МУК «Централизованная клубная система», РМУК «Краснопартизанская межпоселенческая библиотека» принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в трех муниципальных учреждениях культуры (приложение 1).

3. Утвердить предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры (приложение 2).

4. Руководителям учреждений образования разработать планы по улучшению качества работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

5. Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в 2018 году на официальном сайте www/bus.gov.ru

Председатель Общественного Совета Л.П.Прокофьева

Секретарь Общественного Совета Е.Н.Носова

Приложение 1
к протоколу №3 Общественного совета
от 08.11.2018г.

Карта результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в 2018 году

№	Наименование организации	Среднее количество баллов по каждому показателю															Сумма баллов
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	
1	РМУК«Краснопартизанская межпоселенческая библиотека»	30	15	30	35		46	22	15	15	40	40	20	28	20	50	**406**
2	МУК «Централизованная клубная система»	14	18	38	31		49	8	0	24	11	28	12	26	15	45	**319**

Приложение 2
к протоколу №3 Общественного совета
от 08.11.2018г.

Предложения
по улучшению качества предоставления услуг муниципальным учреждением культуры «Централизованная клубная система» на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
Не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, кнопки вызовы персонала, санузлы, специальные места для парковки автотранспортных средств инвалидов в филиалах МУК «ЦКС».	Принять меры по доступности входа (выхода) в учреждение, обустройство специализированного места для стоянки автотранспортного средства инвалидов	2019	Врио директора Емельянова А.Ю.
Отсутствие альтернативной версии на сайте учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Доработать сайт версией для слабовидящих	2019	Врио директора Емельянова А.Ю.
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
Получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.	Провести самооценку этого критерия, рассмотреть на собрании трудового коллектива и принять этические нормы работников коллектива.	2019	Врио директора Емельянова А.Ю.
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		

Предложения
по улучшению качества предоставления услуг
РМУК «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека»
на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы			
	-		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
	-		
III.Доступность услуг для инвалидов			
Не обеспечена доступность услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, поручни, санузлы, кнопки вызова персонала в филиалах – (сельских библиотеках), места для парковки автотранспортных средств инвалидов.	Оборудовать территорию и помещение учреждений с учетом доступности.	2019-2020	директор Никифорова С.В
Отсутствие альтернативной версии на сайте учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Доработать сайт версией для слабовидящих	2019	директор Никифорова С.В
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
	-		
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
	-		