

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Общественного совета при администрации городского округа «город Избербаш» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования городского округа «город Избербаш»


С. М. Даитбеков

ПРОТОКОЛ № 4 от 20.11.2019 г.

заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования и культуры на территории городского округа «город Избербаш»

Присутствовали:

Председатель Общественного совета – С.М. Даитбеков

Члены Общественного совета – Абусалимов А.А., Нурмагомедов И.С., Ибрагимов М.А., Ибрагимов А.М.

Повестка дня:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры – МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»
2. Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

1. По первому вопросу слушали:

Председателя Общественного совета Даитбекова С.М., который сообщил присутствующим о том, что в соответствии с планом работы общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых образовательными организациями и учреждениями культуры, Протоколом № 1 от 18 января 2019 года был определен перечень организаций, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг. Независимая оценка качества оказания в сфере культуры проводилась в отношении МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» городского округа «город Избербаш» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

При проведении независимой оценки качества оказания услуг были использованы показатели, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» получены следующие результаты.

1. При оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры, МКУК ЦБС г. Избербаша получило 90,4 балла из 100 возможных, МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 79,1.

2. При оценке показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, МКУК ЦБС г. Избербаша набрало 84 балла из 100 возможных, а МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 88,5

3. При оценке показателей, характеризующих доступность услуг инвалидов, количество набранных баллов МКУК ЦБС г. Избербаша составило 52,6 из 100 возможных; МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 57,3

4. При оценке показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников культуры, количество баллов МКУК ЦБС г. Избербаша составило 84,6 из 100 возможных, а МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 95,4.

5. При оценке показателей, характеризующих удовлетворённость условиями оказания услуг МКУК ЦБС г. Избербаша набрано баллов – 92,6, МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 98.

Результаты показателей, которые характеризуют общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»

№ п/п	Показатель	ЦБС	ГДК
1.	Критерий «Открытость и доступности информации об организации культуры»		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	24	22,5

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,4	29,6
Итого		90,4	79,1
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	40	40
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44	48,5
Итого		84	88,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	12	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16	24

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	24,6	21,3
		Итого 52,6	57,3
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36	38,8
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,2	38,8
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,4	17,8
		Итого 84,6	95,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28,2	29,4

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,4	19,6
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46	49
Итого		92,6	98

№ п/п	Образовательные организации	Итоговое значение по совокупности общих критериев
1.	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	80,84
2.	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	83,66

РЕШИЛИ: Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

По второму вопросу «Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг организациями культуры – МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – слушали председателя Общественного Совета Даитбекова С.М. Им были озвучены следующие рекомендации:

1 Отделу культуры администрации городского округа «город Избербаш»:

1.1. Довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» и предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры до органов местного самоуправления и подведомственного учреждения.

1.2. Учесть в планах актуальные предложения/пожелания, отмеченные в анкетах.

1.3. Усилить работу по информированию населения об услугах, оказываемых МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова», регулярно размещать и актуализировать информацию о деятельности учреждений культуры, о проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети интернет.

1.4. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, в подведомственных Отделу культуры учреждениях предусмотреть следующие рекомендации:

Рекомендации по улучшению критерия открытости и доступности информации

об организациях культуры

Информационные стенды в помещениях организаций и сайты МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» подвергнуть внутреннему аудиту (содержательному и техническому) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

1. Учреждениям культуры систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайтов ОК.

Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления услуг

1. На основании данных НОКУОУОК разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территориях и в зданиях организаций культуры.

2. Продолжить работу по улучшению материально-технического и информационного обеспечения организаций культуры.

Рекомендации по улучшению доступности услуг для инвалидов

1. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду для обучающихся и посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

2. Разрабатывать, приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.

3. Обеспечивать возможность педагогам и сотрудникам овладевать методиками работы с лицами ОВЗ.

Рекомендации по повышению доброжелательность и вежливость работников организаций культуры

1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОК.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг организациями культуры

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций культуры.

2. Продолжить работу по устранению выявленных дефицитов.

РЕШИЛИ: направить копию протокола в Администрацию городского округа «город Избербаш» и Отделу культуры администрации города.

Протокол вел Ибрагимов А.М.