

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

От 17. 09.2019

№3

Председательствовал: Колпакова Лидия Михайловна

Присутствовали:

Члены общественного Совета:

Фомичева Тамара Ивановна;

Винокурова Алла Николаевна;

Концаренко Татьяна Петровна;

Митенков Артем Николаевич;

Калван Анастасия Александровна;

Козлова Альбина Владимировна

Приглашенные:

Большагина Татьяна Михайловна - начальник отдела культуры, спорта, молодежной политики, туризма, связей со СМИ и общественными организациями Тасеевского района;

Боронина Татьяна Петровна-главный специалист по культуре отдела культуры, спорта, молодежной политики, связей со СМИ и общественными организациями Тасеевского района

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Рассмотрение и согласование результатов независимой оценки качества оказания услуг:

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тасеевская централизованная клубная система»;

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тасеевская централизованная библиотечная система»;

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тасеевский краеведческий музей»

СЛУШАЛИ:

Заместителя председателя Общественного совета, который сообщил, что независимая оценка проведена организацией-оператором ОБЩЕСТВО С

ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЮИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«НОВИ», утвержденным распоряжением администрации Тасеевского района от
11.07.2019 №119

Основанием проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Тасеевского района является Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

РЕШИЛИ:

В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тасеевская централизованная клубная система»

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения, предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения согласовать оценку Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Тасеевская централизованная клубная система» по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №1 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Критерий «Открытость и доступность информации об организации» – **91,3** баллов
(макс. 100 баллов)
- Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»- **99,38** балла
баллов (макс. 100 баллов)
- Критерий «Доступность услуг для инвалидов»–**52** балла (макс. 100 баллов)
- Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» – **99,86** баллов (макс. 100 баллов)
- Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»– **99,73** балл
(макс. 100 баллов)

Рекомендовать:

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах

- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги:
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Тасеевская централизованная библиотечная система»,

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения, согласовать оценку Муниципального бюджетного учреждения культуры **«Тасеевская централизованная библиотечная система»**, по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №2 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Критерий «Открытость и доступность информации об организации» – **92,69** баллов
(макс.100 баллов)
- Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»- **100** баллов
баллов (макс.100 баллов)
- Критерий «Доступность услуг для инвалидов»–**52** балла (макс. 100 баллов)
- Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» – **99,7** баллов (макс.100 баллов)
- Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»– **99,9** балл (макс.100 баллов)

Рекомендовать:

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- сокращенное наименование
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов

- адреса сайтов структурных подразделений
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)
- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- доступностью записи на получение услуги:

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100 %

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100 %

**В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Тасеевский краеведческий музей»,**

Путем рассмотрения и обсуждения информации о деятельности учреждения предоставленной организацией - оператором, изучения общественного мнения, согласовать оценку Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Тасеевский краеведческий музей» по утвержденным Критериям оценки качества оказания услуг.

Результаты оценки (приложение №1 к Протоколу) - общее количество баллов:

- Критерий «Открытость и доступность информации об организации» – **90,85** баллов
(макс. 100 баллов)
- Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»- **93,52** баллов
баллов (макс. 100 баллов)
- Критерий «Доступность услуг для инвалидов»- **38 баллов** (макс. 100 баллов)
- Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» – **96,3** баллов (макс. 100 баллов)
- Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»– **94,26** балла
(макс. 100 баллов)

Рекомендовать:

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- сокращенное наименование
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- доступность питьевой воды
 - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
 - санитарным состоянием помещений организации культуры
 - доступностью записи на получение услуги:
- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
 - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
 - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
 - специальными креслами-колясками
 - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями
- организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100 %
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100 %
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100 %

1. Рекомендовать:

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ:

1. Руководителям учреждений культуры учесть замечания и предложения при составлении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры
2. Главному специалисту по культуре Борониной Т.П. разместить информацию на официальном сайте администрации Тасеевского района и на сайте bus.gov.ru о результатах независимой оценки Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тасеевская централизованная клубная система»; Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тасеевская централизованная библиотечная система»; Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тасеевский краеведческий музей».
3. Организовать выездные мероприятия членов Общественного совета в учреждения культуры.

Направить данный Протокол на имя Главы Тасеевского района.

Председатель Общественного Совета
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры:

 Колпакова Л.М.

Члены Общественного Совета:

Козлова А.В. 

Винокурове Н.Н. 

Орловский М.И. 

Кавбан А.А. 

Митенков А.И. 