

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Крутинского муниципального района Омской области

№ 2

«18» мая 2020 года

р.п.Крутинка

Повестка дня:

1. О рассмотрении отчета организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры: МБУК «Крутинская централизованная клубная система» Крутинского муниципального района Омской области, МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека» Крутинского муниципального района Омской области и МБУК «Крутинский историко – краеведческий музей» Крутинского муниципального района Омской области.

2. О формировании предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры на основании результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Крутинского муниципального района Омской области.

Присутствовало: 5 человек

Отсутствовало: -

Участники:

Лавунова

Людмила Ивановна

- председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры,

Железнова

Валентина Ивановна

- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры,

Рухлова

Людмила Никитична

- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры.

Гринберг

Мария Михайловна

- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры.

Шулякова

Галина Александровна

- член Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры.

1. Заседание открыла председатель Общественного совета Лавунова Л.М., которая познакомила всех присутствующих с повесткой заседания и выступила по первому вопросу - О результатах проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг 3 (трех) муниципальных учреждений культуры: МБУК «Крутинская централизованная клубная система» Крутинского муниципального района Омской области, МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека» Крутинского

муниципального района Омской области и МБУК «Крутинский историко – краеведческий музей» Крутинского муниципального района Омской области, расположенных на территории Крутинского муниципального района.

РЕШИЛИ: - Принять к сведению отчет организации-оператора о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Крутинского района Омской области в 2020 году согласно приложению №1.

Голосовали: «за» - 5

«против» - 0

«воздержались» - 0.

2. По второму вопросу - О формировании предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры на основании результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Крутинского района Омской области - выступила Шулякова Г.А.

РЕШИЛИ: Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры и предоставить их в Администрацию Крутинского муниципального района Омской области (в соответствии с приложением №2).

Голосовали: «за» - 5

«против» - 0

«воздержались» - 0.

Председатель

Общественного Совета по НОК



Л.И.Лавунова

Приложение №1
к протоколу №2 от 18.05.2020 года Общественного Совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры на территории
Крутинского муниципального района

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общественного Совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере
культуры на территории Крутинского
муниципального района
«18» мая 2020 года

Итоговая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговая оценка качества условий оказания услуг
	Максимальный балл	100	100	100	100	100	100
	Средний балл по учреждениям	99,0	87,9	70,8	96,6	94,9	89,84
1	МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	98,94544	88,8724	69,23	95,02459	92,92285	89,00
2	МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	99,02958	91,11596	76,57	97,92467	97,17608	92,36
3	МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	99,04762	83,67647	66,60	96,78431	94,64706	88,15

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
Средний бал по учреждениям	30	30	39,00	99,0
МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	30	30	38,94544	98,94544
МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	30	30	39,02958	99,02958
МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	30	30	39,04762	99,04762

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($\Pi_{\text{комф. усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных компфортом предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{комф. усл}}$)	Итого баллов по критерию 2 (К ²)
Максимальный балл	50	50	100
Средний балл по учреждениям	50	37,9	87,89
МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	50	38,8724	88,8724
МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	50	41,11296	91,11296
МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	50	33,67647	83,67647

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
Средний балл по учреждениям	18	26,66	26,13	70,8
МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	18	24	27,23077	69,23
МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	18	32	26,57143	76,57
МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	18	24	24,6	66,60

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
Средний балл по учреждениям	38,21	38,77	19,59	96,57
МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	37,21068	38,21958	19,59432	95,02459
МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	39,06977	39,2691	19,5858	97,92467
МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	38,35294	38,82353	19,60784	96,78431

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендаций и знакомым организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
Средний балл по учреждениям	28,27	19,169	47,47	94,9
МБУК «Крутинская централизованная клубная система»	27,72997	18,75371	46,43917	92,92285
МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»	28,85382	19,40199	48,92027	97,17608
МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей»	28,23529	19,35294	47,05882	94,64706

Приложение №2
к протоколу №2 от 18.05.2020 года Общественного Совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры на территории
Крутинского муниципального района

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общественного Совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в
сфере культуры на территории Крутинского
муниципального района
«18» мая 2020 года

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг учреждениями культуры
Крутинского муниципального района Омской области

1.Руководителям муниципальных учреждений культуры Крутинского района Омской области: МБУК «Крутинская централизованная клубная система» Крутинского муниципального района Омской области, МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека» Крутинского муниципального района Омской области и МБУК «Крутинский историко – краеведческий музей» Крутинского муниципального района Омской области:

- осуществлять на постоянной основе мониторинг мнений потребителей о качестве условий оказания услуг;
- при наличии финансовой возможности продолжить работу по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе по оборудованию помещений учреждений и прилегающих к ним территорий с учетом требований доступности для маломобильных групп потребителей, инвалидов по слуху и зрению;
- по возможности предусмотреть мероприятия по укреплению материально-технической базы в целях повышения комфортности пребывания в учреждениях.

2.МБУК «Крутинская централизованная клубная система» Крутинского муниципального района Омской области:

- рассмотреть возможность приобретения современной аудиосистемы со светомузыкой, микрофоны; настольные игры, бильярд;
- рассмотреть возможность оборудования теплого туалета, обеспечения потребителей услуг питьевой водой;
- рассмотреть возможность обновления костюмов;
- рассмотреть возможность обустройства детской площадки; провести освещение территории;
- рассмотреть вопрос установки эквайринга (для безналичной оплаты), холодильника для напитков (в кинотеатре);
- рассмотреть вопрос улучшения освещения сцены, оборудование в сельских клубах зала хореографии; замены окон;
- при наличии финансовой возможности рассмотреть вопрос ремонта ДК;
- проводить больше мероприятий для молодежи;
- рассмотреть вопрос увеличения скорости интернета;
- пересмотреть время воскресных мероприятий, праздничных концертов.

3. МБУК «Крутинская межпоселенческая библиотека» Крутинского муниципального района Омской области:

- рассмотреть вопрос приобретения современных компьютеров; оформить зону работы посетителей на компьютере;
- рассмотреть вопрос обновления книжного фонда, приобретение книг «по программе», русской литературы, о животных, для подростков;
- рассмотреть вопрос обеспечения потребителей услуг питьевой водой;
- рассмотреть вопрос по проведению косметического ремонта;
- рассмотреть вопрос по организации комфортной зоны отдыха, детского уголка.

4. МБУК «Крутинский историко-краеведческий музей» Крутинского муниципального района Омской области:

- при наличии финансовой возможности поставить вопрос о создании проектно – сметной документации по расширению здания музея;
- рассмотреть вопрос о приобретения компьютера для посетителей с доступом в интернет.