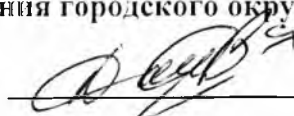


УТВЕРЖДАЮ:

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 11.11.2022 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. О рассмотрении документов отчета, представленных организацией-оператором (МБУ «Дом печати», редакция газеты «Наш Избербаш») о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры г. Избербаша в 2022 году – 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 23 марта 2022 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 целом пользователи достаточно высоко оценивают качество работы учреждений культуры. По четырем из 5 утвержденных критериев пользователи дали оценки не ниже 82 баллов из 100 возможных, что является хорошим результатом. Респонденты высоко оценивают доступность информации, комфортность и удобство, точность работы организаций. Средние оценки доброжелательности и компетентности персонала выше по сравнению со средними оценками других критериев. Общая удовлетворенность качеством деятельности организации, в том числе удовлетворенность качеством оказанных услуг, полнотой информации о деятельности организации со стороны пользователей говорит о том, условия обучения в х учреждениях культуры соответствует интересам и потребностям пользователей.

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» – 85,5 баллов.

2. При оценке показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, МКУК ЦБС г. Избербаша набрало 93,25 балла из 100 возможных, а МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 82,65

3. При оценке показателей, характеризующих доступность услуг инвалидов, количество набранных баллов МКУК ЦБС г. Избербаша составило 56 из 100 возможных; МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 51

4. При оценке показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников культуры, количество баллов МКУК ЦБС г. Избербаша составило 90,78 из 100 возможных, а МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 93,74.

5. При оценке показателей, характеризующих удовлетворённость условиями оказания услуг МКУК ЦБС г. Избербаша набрано баллов – 91,77, МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» – 88,6.

**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	27	22.5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	27	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	36.4
Итого		90,4	85,5
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	30	24
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	63	58.7
Итого		93	82.7
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	24	16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	20	23
Итого		56	51
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 про-	36,4	38.2

	чье) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
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)	36,4	36,4
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)	17,98	19,14
Итого		90,78	93,74
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)	26,58	26,94
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,64	18,4
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46,55	43,25
Итого		91,77	88,6

№ п/п	Образовательные организации	Итоговое значение по совокупности общих критериев
1.	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	84,4
2.	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алексеева»	80,3

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. Приобрести при материальной возможности 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.