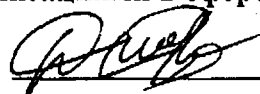


**УТВЕРЖДАЮ:**

**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 № 3 от 22 февраля 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 учреждением культуры – МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» городского округа «город Избербаш».
2. Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг МБУК «ГДК 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 30 августа 2018 года (Приложение №1) 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 МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» городского округа «город Избербаш».

При проведении независимой оценки качества оказания услуг были использованы показатели, представленные организацией оператором, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» городского округа «город Избербаш», получены следующие результаты.

1. При оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры, ГДК получил 62 балла из 100 возможных.

2. При оценке показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, учреждение культуры набрало 85,1 баллов из 100 возможных.

3. При оценке показателей, характеризующих доступность услуг инвалидов, количество набранных баллов составило 54 из 100 возможных.

4. При оценке показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников образования, количество баллов составило 97,1

5. При оценке показателей, характеризующих удовлетворённость условиями оказания услуг, набрано баллов – 97,3

**Результаты показателей, которые характеризуют общие критерии оценки качества условий оказания услуг ГДК им. К.М. Алескерова**

№ п/п	Показатель	ГДК
1.	<b>Критерий «Открытость и доступности информации об организации культуры»</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	21
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	10
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	31

	размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
<b>Итого</b>		<b>62</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	44,5
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40,6
<b>Итого</b>		<b>85,1</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	14
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	25
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	15
<b>Итого</b>		<b>54</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>	
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)	39
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)	38,9

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)	19,2
<b>Итого</b>		<b>97,1</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	
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)	29,1
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,7
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,5
<b>Итого</b>		<b>97,3</b>

№ п/п	Образовательные организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев
1.	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	<b>395,5</b>

**РЕШИЛИ:** Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Городской дворец культуры им. М.К. Алескерова» городского округа «город Избербаш».

**По второму вопросу** «Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг организацией культуры – ГДК им. М.К. 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 МБУК «ГДК им. М.К. Алескерова» и предложения Общественного совета по улучшению деятельности ОК 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 МБУК «ГДК им. М.К. Алескерова», регулярно размещать и актуализировать информацию о деятельности учреждения культуры, о проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети интернет.

1.4. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организации 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 подведомственном Отделу культуры учреждения предусмотреть следующие рекомендации:

***Рекомендации по улучшению качества открытость и доступность информации об организации информирования через сайт ОК.***

1. Информационные стенды в помещении организации и сайт МБУК «ГДК им. К.М. Алескерова» подвергнуть внутреннему аудиту (содержательному и техническому) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Учреждению культуры систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры

обучающихся и их родителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОК.

3. Технически и организационно обеспечив работу (оперативно и полноценно) электронного почтового адреса ОК формировать навыки и потребность дистанционного общения с потребителями услуг ОК.

***Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления услуг***

1. На основании данных НОКУОУОК, разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации культуры.

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

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

***Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры***

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации 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.**