

ПРОТОКОЛ №3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ

Дата проведения: 14.11.2022 г.

Присутствовали: 13 человек

Председатель Общественного совета: Ямалетдинова Э.В.

Секретарь Общественного совета: Анясова А.С.

Члены Общественного совета:

Абубакиров М.Т.

Аглетдинова Н.Г.

Яковлев А.И.

Приглашенные: Мухамадеева В.Р. –начальник отдела культуры, Мазитов М.Р. –директор МАУК «Кармаскалинская ЦКС», Исакова З.И - замдиректора МАУК ЦКС, Валеева Л.М. – и.о. директора МАУК ЦБС, Насырова А.Р – методист МАУК ЦБС, Исмаилова М.Ф., Самикова Ф.Н., Галиева Г.Р. – методисты методкабинета РДК,

Повестка дня:

1. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система»

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу слушали председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ Ямалетдинову Э.В. Она ознакомила с результатами мониторинга независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система». С 1 июля по 30 октября в муниципальном районе прошла независимая оценка качества условий оказания услуг учреждений культуры. Администрация муниципального района стала заказчиком проведения НОК. Исследования НОК ООО Агентство независимой оценки качества образования «открытая школа». Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа» В мониторинге приняли участие 1206 пользователей услуг учреждений культуры. Сбор информации осуществлялся путем опроса получателей услуг в месте их предоставления, очным и заочным опросом экспертов. В исследовании участвовали 2 учреждения культуры Районный Дворец культуры и центральная библиотека. Оценка качества условий оказания услуг

муниципальными автономными учреждениями культуры Учреждения культуры оценивались по 5 критериям, таким как:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

Аналитические отчеты независимой оценки качества условий оказания услуг МАУК «Кармаскалинская ЦКС» и МАУК «Кармаскалинская ЦБС» представлены в срок согласно муниципальному контракту. В окончательных аналитических отчетах объективно и развернуто проанализированы состояние качества условий оказания услуг в учреждениях культуры.

При анализе критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» выявлено:

- по МАУК «Кармаскалинская ЦКС» на информационном стенде объем информации составляет 100%, на сайте 90 %. Доля получателей услуг, использующих для получения информации об организации культуры на информационных стендах и сайтах, составила 79% от общего числа опрошенных. Общая оценка критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составила 98% (В 2019 году он составил 63%).

- по МАУК «Кармаскалинская ЦБС» на информационном стенде объем информации составляет 100%, на сайте 100 %. Доля получателей услуг, использующих для получения информации об организации культуры на информационных стендах и сайтах, составила 88% от общего числа опрошенных. Общая оценка критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составила 95% (В 2019 году он составил 74%).

При анализе критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» было выявлено:

- по МАУК «Кармаскалинская ЦКС» доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий составила 94% (В 2019 году -82%);

- по МАУК «Кармаскалинская ЦБС» доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий составила 81% (В 2019 году – 90%).

При оценке критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (оценивалось оборудование территории и помещений организации культуры с учетом доступности для инвалидов и доступность услуг для инвалидов)

- по МАУК «Кармаскалинская ЦКС» составило 62% (в 2019 - 54%)

- по МАУК «Кармаскалинская ЦБС» - 88% (в 2019 – 56%)

Анализ критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» показал доброжелательность, вежливость работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия предельно высокий

- по МАУК «Кармаскалинская ЦКС» составило 98% (в 2019 - 95%)

- по МАУК «Кармаскалинская ЦБС» - 99% (в 2019 – 96%)

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» предусматривал оценить насколько наши потребители услуг готовы рекомендовать организацию культуры родственникам, знакомым, удовлетворены графиком работы учреждений и в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации

- по МАУК «Кармаскалинская ЦКС» составило 97% (в 2019 - 95%)

- по МАУК «Кармаскалинская ЦБС» - 90% (в 2019 – 96%)

	К1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К2 «Комфортность условий предоставления услуг»	К3 «Доступность услуг для инвалидов»	К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Σ	S
ЦКС	98	94	62	98	97	448	90
ЦБС	95	81	88	99	90	452	90

С подробными Аналитическими отчетами по результатам мониторинга можно будет ознакомиться на сайтах организаций культуры и администрации муниципального района.

Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг МАУК «Кармаскалинская ЦКС»

1). По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте учреждения культуры следующую информацию:

а). положения о филиалах и представительствах (при наличии)

б). материально-техническое обеспечение предоставления услуг

2). По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо разместить и организовать функционирование дистанционных способов обратной связи.

3). По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов» в РДК необходимо приобрести сменные кресла-коляски.

4). По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

а). Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

б). Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля.

в). Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

г). Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).

д). Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг МАУК «Кармаскалинская ЦКС»

1). По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов» необходимо обеспечить:

а). Наличие сменных кресел-колясок.

б). Наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющий инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

а). Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

ВЫСТУПИЛИ:

Галиева Г.Р. – методист РДК. Замечания по наполнению сайта РДК будут обязательно учтены и в ближайшее время будет дополнена недостающая информация о сельских филиалах КДУ. Сайт МАУК «Кармаскалинская ЦКС» создана недавно и при создании просто упустили из виду момент обратной связи, вопрос уже решается.

Валеева Л.М. – и.о. директора МАУК «Кармаскалинская ЦБС» создать максимально качественные условия для обслуживания инвалидов, потому что помещения для библиотеки арендуем, а при строительстве упустили возможность беспрепятственного посещения здания инвалидами, поэтому работники центральной библиотеки больше практикуют внестационарное обслуживание инвалидов.

Мазитов М.Р. - По итогам двух последних НОК рекомендуют дублирование звуковой и зрительной информации дублирование знаков и иной текстовой информации, то есть создать максимальные условия для инвалидов. В РДК (корпус №2) имеются оборудование по субтитрованию и тифлокомментированию. С момента приобретения не было ни одного запроса по их использованию. Понятно, что мы должны создать все условия по обслуживанию инвалидов. Замечания и рекомендации постараемся устранить по мере выделения субсидий по созданию условий доступной среды просить средства в администрации района, участвовать в конкурсах по выделению субсидий

РЕШИЛИ:

1. Утвердить Аналитические отчеты по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» (приложения №1,2).

2. Утвердить план мероприятий по предложению ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа», по совершенствованию деятельности МАУК «Кармаскалинская ЦКС» -РДК и МАУК «Кармаскалинская ЦБС» - центральная библиотека (Приложения №3)

3. Отделу культуры и учреждениям культуры устранить все выявленные недостатки в результате мониторинга независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Голосовали: «за» - 5 членов ОС,
«против» - нет.

Председатель ОС



Э.В.Ямалетдинова

Секретарь ОС



А.С.Анясова