

Протокол № 5
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района

пгт. Нагорск

23.10.2020

Присутствовали:

Совет в составе:

НОВОСЕЛОВА

Ольга Николаевна

главный редактор газеты «Нагорская жизнь», председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района, председатель Общественного совета

ТОЛМАЧЕВА

Надежда Васильевна

председатель Нагорского районного Совета ветеранов, заместитель председателя Общественного совета

ИСУПОВА

Наталья Николаевна

председатель совета Нагорского отделения «Истоки» Кировской областной детской общественной организации «Юность Вятского края», секретарь Общественного совета

ПУГАЧЕВСКИЙ

Константин Георгиевич

председатель Нагорского районного общества инвалидов, член Общественного совета

РЫЧКОВА

Галина Павловна

пенсионер, член общественного совета

Приглашенные:

ВИКТОРОВА

Евгения Витальевна

начальник Управления культуры

КОСТЫЛЕВА

Светлана Михайловна

ведущий специалист Управления культуры

УСАТОВА

Елена Михайловна

директор МКУК «РЦНТ»

МАЛЫГИНА

Ольга Витальевна

директор МКОУ ДО «Детская школа искусств»

ГРИГОРЕНКО

Екатерина Петровна

директор МКУК ЦБС

Повестка:

1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района.
 - 1.1. Проведение оператором сбора и анализа данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района. Результаты НОК.
 - 1.2. Рассмотрение плана по устранению недостатков по НОК на 2020 год. Отчет МКОУ ДО «Детская школа искусств».
 - 1.3. Подготовка плана по устранению недостатков на 2021 год.
2. Принятие решения.

1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района

1.1. Проведение оператором сбора и анализа данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района. Результаты НОК

Выступила Григоренко Е.П., которая рассказала о проведении НОК в МКУК ЦБС. Аналитический отчет представлен организацией оператором Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Заказчиком услуги является Муниципальное учреждение Управление культуры администрации Нагорского района. Оценка качества проводилась в отношении МКУК ЦБС.

Оператором была разработана анкета, по которой проводилось анкетирование респондентов. Всего было опрошено 601 респондент. На все поставленные вопросы были даны ответы.

Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа».

Сроки проведения – 03.08.2020-31.08.2020.

Оценка проводилась в несколько этапов:

- экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте.
- экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
- экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов
- опрос получателей услуг
- обработка результатов
- формирование отчета о независимой оценке условий оказания услуг.

Согласно отчета МКУК ЦБС получила следующие оценки по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 95,2 балла из 100
2. Комфортность предоставления услуг – 78,2 балла из 100
3. Доступность услуг для инвалидов – 52,8 баллов из 100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,5 баллов из 100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,7 из 100

Средний балл составляет 85.

Предложено принять информацию к сведению и утвердить результаты НОК за 2020 год: за - все члены совета, против, воздержались-нет. Принято – единогласно.

1.2. Рассмотрение плана по устранению недостатков по НОК на 2020 год. Отчет МКОУ ДО «Детская школа искусств»

По данному вопросу выступила директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» Малыгина Ольга Витальевна. Результаты приведены в таблице.

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия/ Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | | |
| 1.1. | несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | На стенде необходимо разместить следующую информацию: Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | До 10.01.2020 /Директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» О.В Малыгина | Информация о результатах НОКО, планы по улучшению качества работы размещены на стендах | Декабрь 2019г. |
| 1.2. | не обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | На сайте организации культуры включить форму для подачи электронного обращения /жалобы/ предложения раздел «Часто задаваемые вопросы, получение консультации по оказываемым услугам и прочее. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | В течение года /Директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» О.В Малыгина | | Не выполнено |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | |
| 2.1. | Не обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | В течение года / Директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» О.В. Малыгина | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Постоянно |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | Отсутствие оборудованной территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Необходимо оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в орга- | В течение года / Директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» О.В. Малыгина | В виду отсутствия финансирования критерий выполнен частично (установлен пандус возле учреждения) | Январь 2020г. |

| | | | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | низации | | |
| 3.2. | Не обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Необходимо обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения работниками организации | В течение года / Директор МКОУ ДО «Детская школа искусств» О.В. Малыгина | Не выполнено. в виду отсутствия финансирования. Обучающихся детей-инвалидов в учреждении нет. |

Предложено принять к сведению информацию директора МКОУ ДО «Детская школа искусств» Малыгиной О.В., продолжить проведение работ по устранению недостатков по НОК, подготовить ходатайство на районную думу на выделение дополнительного финансирования: за - все члены совета, против, воздержались - нет. Принято - единогласно

1.3. Рассмотрение плана по устранению недостатков по НОК на 2021 год.

Выступила Григоренко Е.П., которая рассказала о том, какие недостатки выявлены при проведении НОК.

Среди выявленных недостатков, которые должны быть устранены в 2021 году:

1. Разместить информацию по НОК и план по устранению недостатков на 2021 год на стенде организации
2. Разместить на сайте учреждения информацию: ФИО заместителей и их эл почты, материально-техническое обеспечение предоставления услуг, копия плана ФХД (информация об объемах предоставленных услуг).
3. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг. На сайте организации культуры включить форму для подачи электронного обращения /жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы, получение консультации по оказываемым услугам и прочее.
4. Обеспечить организацию комфортными условиями для предоставления услуг, а именно обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды.
5. Для доступности инвалидов - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
6. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения работниками организации, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

Предложено принять к сведению и внести в план по устранению недостатков по НОК: за - все члены совета, против, воздержались - нет. Принято - единогласно.


Решили:

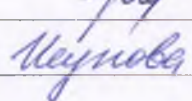
1. Утвердить результаты НОК по МКУК ЦБС за 2020 год.
2. Принять к сведению информацию по устранению недостатков на 2020 год МКОУ ДО «Детская школа искусств»
3. Разработать план по устранению недостатков НОК в 2021 году и направить на рассмотрение и утверждение в администрацию Нагорского района.
4. Управлению культуры (Костылева С.М.) и МКУК ЦБС (Григоренко Е.П.) разместить информацию по НОК (результаты за 2020 год и план выполнения недостатков на 2021 г) на сайте www.bus.gov.ru., на сайте Нагорского района, на сайте МКУК ЦБС до 20.12.2020.

Председатель Общественного
совета

Секретарь Общественного совета

«23» октября 2020 г.





О.Н. Новоселова

Н.Н. Исупова