

Протокол № 8
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района

пгт. Нагорск

19.10.2021

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 2021 год. Отчет МКУК ЦБС.
 - 1.3. Подготовка плана по устранению недостатков на 2022 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 Усатова Е.М., которая рассказала о проведении НОК в МКУК «РЦНТ». 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 «РЦНТ».

Оператором была разработана анкета, по которой проводилось анкетирование респондентов. Всего было опрошено 677 респондентов. На все поставленные вопросы были даны ответы.

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

Сроки проведения – 01.09.2021-30.09.2021.

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 отчету, МКУК «РЦНТ» получило следующие оценки по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 91 балл из 100
2. Комфортность предоставления услуг – 95 баллов из 100
3. Доступность услуг для инвалидов – 71 балл из 100
4. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98 баллов из 100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98 из 100

Средний балл составляет 91.

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальное казенное учреждение

культуры «Районный центр народного творчества» (далее - организация культуры), выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	0
10.1.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за предыдущий период.	0
10.2.	планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества - предыдущего периода)	0

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте учреждения культуры следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).	0
13	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	0
13.1.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за предыдущий период.	0
13.2.	планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества - предыдущего периода)	0

II. 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 информирование.

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее). Рекомендуемый образец анкеты приводится в приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении ме-

тодики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить –
ВЫПОЛНЕН В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ

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

1	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств
2	Наличие адаптированных лифтов
3	Наличие адаптированных поручней
4	Наличие сменных кресел-колясок
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических мест

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

1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Предложено принять информацию к сведению и утвердить результаты НОК за 2021 год: за - все члены совета, против, воздержались-нет. Принято – единогласно.

1.2. Рассмотрение плана по устранению недостатков по НОК на 2021 год. Отчет МКУК ЦБС

По данному вопросу выступила директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П. 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
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Не обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды	В течение года / Директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П.		выполнено
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				

3.1.	Отсутствие оборудованной территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Необходимо наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных поручней, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	В течение года / Директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П.	В виду отсутствия финансирования критерий не выполнен	2021 г
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 МКУК ЦБС Григоренко Е.П.	выполнено частично. Приобретена индукционная система «Альфа 80/М1» универсальная для учебных и других помещений площадью до 80 кв. м.	До 31.12.2021

Критерий открытости и доступности информации об образовании

	Несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	На сайте необходимо разместить следующую информацию: ФИО заместителей руководителя организации культуры, телефоны заместителей руководителя, электронные почты заместителя руководителя. Копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативные правовые акты, устанавливающие цены на услуги	В течение года / Директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П.	информация размещена на сайте учреждения	выполнено
	Не обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	На сайте необходимо разместить ФИО заместителей руководителя организации культуры, телефоны заместителей руководителя, электронные почты заместителя руководителя, материально-техническое обеспечение предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы	В течение года / Директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П.	ФИО заместителей руководителя организации культуры, телефоны заместителей руководителя, элек-	До 31.12.2021

				<p>электронные почтовые ящики заместителя руководителя размещено на сайте. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы бюджета размещено до 31.12.2021</p>	
	<p>Не обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p>	<p>На сайте необходимо разместить следующую информацию: электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения /жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и прочее)</p>	<p>В течение года / Директор МКУК ЦБС Григоренко Е.П.</p>	<p>На сайте имеется «Обратная связь», при выполнении которой посетитель сайта может задать интересующий его вопрос</p>	<p>31.12.2021</p>

Предложено принять к сведению информацию директора МКУК ЦБС Григоренко Е.П., 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 2022 год.

Выступила Усатова Е.М., которая рассказала о том, какие недостатки выявлены при проведении НОК.

Среди выявленных недостатков, которые должны быть устранены в 2022 году:

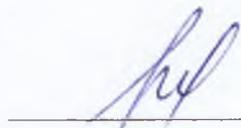
1. Разместить информацию по НОК и план по устранению недостатков на 2022 год на стенде и на сайте организации
2. Разместить на стенде и на сайте результаты НОК за предыдущий период.
3. Разместить на стенде и на сайте планы по улучшению качества работы организации культуры (устранению недостатков, выявленных по итогам НОК предыдущего периода)
4. Разместить на сайте информацию по МТБ предоставления услуг
5. Разместить на сайте копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
- 6.
7. Для доступности инвалидов - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
8. 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
9. По мнению респондентов, было предложено провести капитальный ремонт здания РДК, расширить здание РЦНТ, улучшить сцену (сделать навес и помещение для оборудования).

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

Решили:

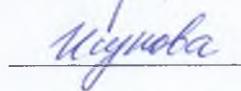
1. Утвердить результаты НОК по МКУК «РЦНТ» за 2021 год.
2. Принять к сведению информацию по устранению недостатков на 2021 год МКУК ЦБС.
3. Разработать план по устранению недостатков НОК в 2022 году и направить на рассмотрение и утверждение в администрацию Нагорского района.
4. Управлению культуры (Костылева С.М.) и МКУК «РЦНТ» (Усатова Е.М.) разместить информацию по НОК (результаты за 2021 год и план выполнения недостатков на 2022 г) на сайте www.bus.gov.ru, на сайте Нагорского района, на сайте МКУК «РЦНТ» до 20.12.2021.

Председатель Общественного
совета



О.Н. Новоселова

Секретарь Общественного совета



Н.Н. Исупова

«19» октября 2021 г.