

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета для независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на территории Таловского муниципального района

«13» декабря 2019 года

№ 3

р.п. Таловая

Председательствующий – В.С. Заварзина

Секретарь – Н.К. Харченко

Присутствовали

члены совета:

Т.Н. Лутфуллина

А.И. Тертышин

Ю.П. Насонов

Приглашенные:

руководитель МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района» – Н.В. Литвинова.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ проведения независимой оценки качества – В.С. Заварзина, председатель Общественного совета.

2. Об утверждении результатов проведения независимой оценки за 2019 год и предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры – Н.В. Литвинова, руководитель МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района».

1. СЛУШАЛИ:

- Заварзину В.С. – председателя Общественного совета.

Детальный анализ результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры.

2. СЛУШАЛИ:

- Н.В. Литвинову – руководителя МКУ «Управление по культуре Таловского муниципального района».

Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2019 году и утверждении результатов.

3. СЛУШАЛИ:

- Заварзину В.С. – председателя Общественного совета.

О предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

РЕШЕНИЕ:

1. Принято единогласное решение об утверждении итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2019 году (приложение).

2. Принять предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (приложение).

3. Рекомендовать учреждениям культуры разработать план по улучшению качества деятельности и разместить его на сайте учреждения (либо страницах) в сети Интернет, а также представить в Общественный совет до 01.02.2020 года.

Председатель



В.С. Заварзина

Секретарь



Н.К. Харченко

Итоговый отчет организации–оператора автономной некоммерческой образовательной организация высшего образования «Институт социального образования» по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями для проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры проводился в 6 организациях в соответствии с графиком выезда в организации культуры с 06 ноября по 06 декабря 2019 года.

Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере культуры является анкетное формализованное интервью с использованием опросного листа (анкеты) получателей социальных услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан составляет 40% по каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. В опросе приняли участие получателей услуг.

Таблица 1

№ п/п	Наименование учреждений	Объем выборочной совокупности респондентов
1	МКУ «Культура Абрамовского сельского поселения»	355
2	МКУ «Культура Добринского сельского поселения»	80
3	МКУ «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района	300
4	МКУ «Культура Тишанского сельского поселения»	230
5	МКУ «Культура Новочигольского сельского поселения»	345
6	МКУ «Культура Шанинского сельского поселения»	93
	Итого	1403

Согласно методике, анкета содержала вопросы, учитывающие специфику организации и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации, удовлетворенность графиком работы с получателями услуг и др.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм (использование принципов добровольности и конфиденциальности, анонимности по отношению к источнику информации).

Также проводилась контрольная закупка с целью изучения доступности информации о предоставлении услуг организациями социального обслуживания. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальных сайтах организаций, на информационных стендах в помещениях организаций, по телефону.

Кроме того, в рамках «контрольной закупки» проводился обзвон учреждений, учитывались количество наборов номера, время дозвона, соблюдение норм делового этикета, удовлетворенность точностью ответа, оценивалось понятность объяснений и рекомендаций специалистов.

При проведении «контрольной закупки» отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону, зафиксировано соблюдение норм делового этикета, адекватное отношение в восприятии «легенды», полнота и доступность предоставляемой информации, сотрудники проявляли профессионализм и чуткость к ситуации клиента, были вежливы.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры с учетом критериев независимой оценки качества

(по совокупности организаций)

I. Открытость и доступность информации об организации:

Проводился анализ официальных сайтов 6 организаций культуры. Сравнение производилось с учетом полноты, актуальности, форматной доступности содержания для получателей услуг.

На официальных сайтах организаций культуры и на информационных стендах в помещении организаций размещен полный объем информации о деятельности учреждений, установленный нормативными правовыми актами. Также на сайтах предусмотрены формы обратной связи. В целом значение показателя, характеризующего соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составило 100 баллов. Оценивалось наличие на официальном сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи их функционирование, значение показателя составило -100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, составляет 100%.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами по данному показателю недостатков не выявлено. Значение показателя составило - 100 баллов.

Комфортностью предоставления услуг организациями культуры удовлетворены 98,33% получателей услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами были выявлены следующие недостатки:

- не во всех учреждениях оборудованы входные группы пандусами/подъемными платформами, не адаптированы поручни, требуется расширение дверных проемов, отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организациях.

Доступностью услуг для инвалидов удовлетворены 67% получателей услуг.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры - 100% получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры –100 % получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) 92,73% получателей услуг.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Готовы рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым 100% получателей услуг.

Удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации; графиком работы отдельных специалистов) 100% граждан, принявших участие в опросе.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг, оперативностью решения вопросов 100% получателей услуг.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, представлены в форме сводного отчета организации-оператора автономной некоммерческой образовательной организация высшего образования «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке по каждой организации социального обслуживания.

На основании итоговой оценки качества условий оказания услуг, которая определялась по каждой организации культуры, сформирован проект рейтинга.

Каждой организации культуры присвоен порядковый номер по мере уменьшения значения итоговой оценки качества условий оказания услуг.

Организации культуры, получившей наивысшую итоговую оценку качества условий оказания услуг, присвоен 1-й номер.

Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации и по совокупности.

Выявлен ряд замечаний по организациям культуры:

- отсутствие в помещениях звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- отсутствие в помещениях надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами).

(по организации культуры)

1. МКУ «Культура Абрамовского сельского поселения»

I. Открытость и доступность информации об организации – недостатки по критерию не выявлены.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации - 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг – недостатки не выявлены:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 4 условия из 7.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления социальных услуг и комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 5 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 4 условия из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать звуковую и зрительную информацию для инвалидов по слуху и зрению; дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 96,90%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составляет 100%.

2. МКУ «Культура Добринского сельского поселения»

Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 1 условие из 5, по критерию 3.2 в наличии 1 условие из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Для инвалидов по слуху и зрению не дублируется звуковая и зрительная информация; надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Не все помещения организации и прилегающие к ней территории оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 73,75%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию социального обслуживания, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 97%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 100%.

3. МКУ «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации - 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуг и комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 2 условия из 5, по критерию 3.2 в наличии 3 условия из 6.

Для инвалидов по слуху и зрению не дублируется звуковая и зрительная информация; надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 100%.

4. МКУ «Культура Тишанского сельского поселения»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации - 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления социальных услуг и комфортностью условий, составляет 100 %.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 1 условие из 5, по критерию 3.2 в наличии 2 условия из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 87,34%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены.

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 100%.

5. МКУ «Культура Новочигольского сельского поселения»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации - 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов:

По критерию 3.1 в наличии 2 условия из 5, по критерию 3.2 в наличии 5 условий из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами); не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены.

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 100%.

6. МКУ «Культура Шанинского сельского поселения»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации - 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов:

По критерию 3.1 в наличии 3 условия из 5, по критерию 3.2 в наличии 4 условия из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами); не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены.

Готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 100%.

Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по итогам результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году

По результатам недостатков, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сформированы рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Основные направления по улучшению качества работы организаций с учетом критериев независимой оценки качества:

- оборудование и дооборудование помещений звуковой и зрительной информацией для инвалидов по слуху и зрению;
- оборудование и дооборудование помещений надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- оборудование и дооборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудование и дооборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

(по организации культуры)

1. МКУ «Культура Абрамовского сельского поселения»

Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать звуковую и зрительную информацию для инвалидов по слуху и зрению; дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. МКУ «Культура Добринского сельского поселения»

Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать информацию для инвалидов по слуху и зрению; надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Дооборудовать помещения учреждений и прилегающие к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. МКУ «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района

По возможности дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию; надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. МКУ «Культура Тишанского сельского поселения»

Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

5. МКУ «Культура Новочигольского сельского поселения»

Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

6. МКУ «Культура Шанинского сельского поселения»

Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать информацию для инвалидов по слуху и зрению; надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Дооборудовать помещения учреждений и прилегающие к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

**Проект рейтинга организаций культуры по проведению независимой
оценки качества оказываемых услуг, организации-оператора АНОО ВО
«Институт социального образования»**

№п/п	наименование организации	Итоговая оценка	Рейтинг
1	2	3	4
1	МКУ «Культура Новочигольского сельского поселения»	96,23	1
2	МКУ «Культура Абрамовского сельского поселения»	96,21	2
3	МКУ «Культура Шанинского сельского поселения»	96,00	3
4	МКУ «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района	93,20	4
5	МКУ «Культура Тишанского сельского поселения»	89,64	5
6	МКУ «Культура Добринского сельского поселения»	87,23	6