Администрация Черлакского муниципального района

ПРОТОКОЛ

16 ноября 2020 № 2

р.п. Черлак Омской области

Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры Черлакского муниципального района

Председатель – В.Н. Малюга член, Совета Черлакского районного отделения Омской областной общественной организации ветеранов

Секретарь – Н.А. Горобец, член общественного объединения Черлакского муниципального района Региональной общественной организации ветеранов (пенсионеров) педагогического труда Омской области

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Вяткин Ю.Г., председатель Совета Черлакского районного отделения Омской областной общественной организации ветеранов;

Шарафутдинова Г.А., председатель Черлакской районной организации профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации;

Федоренко Л.Д., член общественного объединения Черлакского муниципального района Региональной общественной организации ветеранов (пенсионеров) педагогического труда Омской области.

В работе Общественного совета приняли участие:

Шелле Е.Н. – заместитель председателя Комитета по культуре и молодежной политике.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О рассмотрении отчетов организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района и МБОУ ДО «Черлакская ДШИ».

2. О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района, МБОУ ДО «Черлакская ДШИ» и предложений по улучшению качества их деятельности.

1. **Вопрос №1 «О рассмотрении отчетов организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района и МБОУ ДО «Черлакская ДШИ».**

ДОКЛАДЧИК: Е.Н. Шелле

ВЫСТУПИЛИ: В.Н. Малюга

РЕШИЛИ:

Принять к сведению:

- отчет организации-оператора о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района;

- отчет организации-оператора о качестве условий оказания услуг МБОУ ДО «Черлакская ДШИ».

2. **Вопрос №2 «О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района, МБОУ ДО «Черлакская ДШИ» и предложений по улучшению качества их деятельности».**

ДОКЛАДЧИК: В.Н. Малюга

ВЫСТУПИЛИ: Ю.Г. Вяткин, Н.А. Горобец, Л.Д. Федоренко, Е.Н. Шелле

РЕШИЛИ:

1. Утвердить:

1) результаты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- учреждениями культуры Черлакского муниципального района (приложение № 1);

- МБОУ ДО «Черлакская ДШИ» (приложение № 2).

2) предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

- учреждений культуры Черлакского муниципального района (приложение № 3);

- МБОУ ДО «Черлакская ДШИ» (приложение № 4).

2. Рекомендовать Главам сельских поселений, являющимся учредителями учреждений культуры в которых прошла независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района Омской области в 2020 году до **15 декабря 2020 года**:

2.1 рассмотреть результаты независимой оценки качества учреждений культуры Черлакского муниципального района и предложения Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг учреждений культуры Черлакского муниципального района;

2.2 направить результаты независимой оценки качества и предложения

Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг в учреждения культуры Черлакского муниципального района;

2.3 обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры Черлакского муниципального района за 2020 год на официальном сайте Администрации сельского поселения.

2.4 разработать и утвердить в отношении учреждений культуры Черлакского муниципального района Омской области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2020 году, в срок до 31 марта 2021 года.

3. Рекомендовать Комитету по культуре и молодежной политике администрации Черлакского муниципального района обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры Черлакского муниципального района Омской области за 2020 год на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в срок до 16 декабря 2020 года.

Председатель Общественного Совета
по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями в
сфере образования и культуры В.Н. Малюга

Приложение №1
к протоколу №2 от 16.11.2020 г. Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере образования и
культуры Черлакского муниципального района

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры Черлакского муниципального района
16 ноября 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района Омской области в 2020 году

№	Наименование учреждения	**Критерий 1** «Открытость и доступность информации об организации культуры»	**Критерий 2** «Комфортность условий предоставления услуг»	**Критерий 3** «Доступность услуг для инвалидов»	**Критерий 4** «Доброжелательность, вежливость работников организации»	**Критерий 5** «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	**Итого по учреждению, баллов**
Максимальный балл по критерию		**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Средний балл по учреждениям		**73,6**	**91,6**	**48,3**	**99,6**	**99,1**	**82,44**
1	МБУК «Черлакский ИКМ» **603**	**98,2**	**99,9**	**56,0**	**99,7**	**99,8**	**90,7**
2	МБУК «Черлакская	**99,9**	**99,7**	**51,2**	**99,6**	**99,3**	**89,9**

	ЦБС» **613**						
3	МБУК «Черлакский РДК» **607**	**100**	**99,5**	**71,7**	**99,7**	**99,7**	**94,1**
4	МБУК «Краснооктябрьский КДЦ» **630**	**35,0**	**59,4**	**27,9**	**99,2**	**98,1**	**63,9**
5	МБУК «Николаевский КДЦ» **621**	**35,0**	**99,6**	**34,8**	**99,8**	**98,7**	**73,6**

Критерий № 1«Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	**Показатель 1.1** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	**Показатель 1.2** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**Показатель 1.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети «Интернет»	**Итого по критерию 1**
Максимальный балл по показателю	**30**	**30**	**40**	**100**
Средний балл по учреждениям	**23,7**	**18,0**	**31,9**	**73,6**
МБУК «Черлакский ИКМ»	**28,3**	**30,0**	**39,9**	**98,2**
МБУК «Черлакская ЦБС»	**30,0**	**30,0**	**39,9**	**99,9**
МБУК «Черлакский РДК»	**30,0**	**30,0**	**40,0**	**100**
МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	**15,0**	**0**	**20,0**	**35,0**
МБУК «Николаевский КДЦ»	**15,0**	**0**	**20,0**	**35,0**

Критерий № 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	**Показатель 2.1** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	**Показатель 2.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	**Итого по критерию 2**
Максимальный балл по показателю	**50**	**50**	**100**
Средний балл по учреждениям	**42,0**	**49,6**	**91,6**
МБУК «Черлакский ИКМ»	**50,0**	**49,9**	**99,9**
МБУК «Черлакская ЦБС»	**50,0**	**49,7**	**99,7**
МБУК «Черлакский РДК»	**50,0**	**49,5**	**99,5**
МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	**10,0**	**49,4**	**59,4**
МБУК «Николаевский КДЦ»	**50,0**	**49,6**	**99,6**

Критерий № 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	**Показатель 3.1** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	**Показатель 3.2** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**Показатель 3.3** Доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	**Итого по критерию 3**
Максимальный балл по показателю	**30**	**40**	**30**	**100**
Средний балл по учреждениям	**8,4**	**11,2**	**28,7**	**48,3**
МБУК «Черлакский ИКМ»	**18,0**	**8,0**	**30,0**	**56,0**
МБУК «Черлакская ЦБС»	**6,0**	**16,0**	**29,2**	**51,2**
МБУК «Черлакский РДК»	**18,0**	**24,0**	**29,7**	**71,7**
МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	**0**	**0**	**27,9**	**27,9**
МБУК «Николаевский КДЦ»	**0**	**8,0**	**26,8**	**34,8**

Критерий № 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	**Показатель 4.1** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**Показатель 4.2** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	**Показатель 4.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**Итого по критерию 4**
Максимальный балл по показателю	**40**	**40**	**20**	**100**
Средний балл по учреждениям	**39,8**	**39,9**	**19,9**	**99,6**
МБУК «Черлакский ИКМ»	**39,7**	**40**	**20**	**99,7**
МБУК «Черлакская ЦБС»	**39,8**	**39,9**	**20**	**99,7**
МБУК «Черлакский РДК».	**39,7**	**39,9**	**20**	**99,6**
МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	**39,7**	**39,6**	**19,9**	**99,2**
МБУК «Николаевский КДЦ»	**39,9**	**40**	**20**	**99,9**

Критерий № 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	**Показатель 5.1** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	**Показатель 5.2** Доля получателей услуг, удовлет оренных графиком работы организации	**Показатель 5.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	**Итого по критерию 5**
Максимальный балл по показателю	**30**	**20**	**50**	**100**

Средний балл по учреждениям	**29,7**	**19,7**	**49,7**	**99,1**
МБУК «Черлакский ИКМ»	**29,9**	**19,9**	**49,9**	**99,7**
МБУК «Черлакская ЦБС»	**29,9**	**19,7**	**49,7**	**99,3**
МБУК «Черлакский РДК»	**30,0**	**19,9**	**49,8**	**99,7**
МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	**29,2**	**19,5**	**49,4**	**98,1**
МБУК «Николаевский КДЦ»	**29,5**	**19,6**	**49,6**	**98,7**

Приложение №2
к протоколу №2 от 16.11.2020 г. Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере образования и
культуры Черлакского муниципального района

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры Черлакского муниципального района
16 ноября 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБОУ ДО «Черлакская ДШИ» в 2020 году

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБОУ ДО «Черлакская ДШИ»
	1. Критерий открытости и доступности информации об организации		
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	***30***	**29,6**
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	***30***	**30,0**
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	***40***	**40,0**
	Итого по критерию:	***100***	**99,6**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБОУ ДО «Черлакская ДШИ»
	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг		
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	*50*	**50,0**
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	*50*	**50,0**
	Итого по критерию:	*100*	**100,0**
	3. Критерий доступности услуг для инвалидов		
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	**30**	**12,0**
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**40**	**16,0**
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	**30**	**30,0**
	Итого по критерию:	*100*	**58,0**
	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
4.1.	Показатель 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	*40*	**40,0**
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	*40*	**40,0**
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	*20*	**20,0**
	Итого по критерию:	*100*	**100,0**
	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг		
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	**30**	**30,0**
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	**20**	**20,0**
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	**50**	**50,0**
	Итого по критерию:	*100*	**100,0**
	Итоговое значение по организации образования:	*100*	**91,5**

Приложение №3
к протоколу №2 от 16.11.2020 г. Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере образования и
культуры Черлакского муниципального района

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг учреждений культуры Черлакского муниципального района

Для совершенствования деятельности оцениваемых организаций культуры рекомендованы следующие меры.

МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей»

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» дополнить недостающей информацией, информационные стенды в помещении МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей».

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 99,9%.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (56%) предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать парковку для инвалидов.

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,7%) провести инструктаж с работниками музея, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги, так как 4 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 99,8%.

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: улучшить материальную базу учреждения: приобрести новое оборудование, установить пластиковые окна, осуществить ремонт в помещениях, пополнить фонд новыми экспонатами; приобрести кулер с питьевой водой; создать новые экспозиции, повысить квалификацию экскурсоводу учреждения.

МБУК «Черлакская ЦБС»:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» составил 99,9%.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 99,7%.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (51,2%) предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,7%) провести инструктаж с работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги, а также обеспечивающими непосредственное оказание услуги, так как 3 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги, и 2 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,3%), рассмотреть вопрос графика работы библиотек до 19.00 час., так как 9 респондентов выразили неудовлетворенность графиком работы учреждения.

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: улучшить материальную базу учреждения: приобрести стулья, кулер с питьевой водой осуществить ремонт кровли, крыльца и фасада здания в Центральной районной библиотеке, пополнить фонд новыми книгами.

МБУК «Черлакский РДК»:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» составил 100%.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 99,5% (6 чел. не удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией культуры).

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (71,7 %) предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать парковку для инвалидов.

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,6%) провести инструктаж с работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги, а также обеспечивающими непосредственное оказание услуги, так как 3 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги, и 1 опрошенный выразил неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,7%).

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: приобрести кулер с питьевой водой, обеспечить доступ в санитарно-гигиеническое помещение учреждения. В филиалы учреждения – приобрести музыкальные центры.

МБУК «Николаевский КДЦ»:

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» (35%) обеспечить наличие официального сайта учреждения.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 99,6% (не удовлетворены комфортностью предоставления услуг 5 респондентов).

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (34,8 %). Предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: оборудовать пандус, на стоянке учреждения установить дорожный знак «парковка для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил 99,9%. Провести инструктаж с работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги, а также обеспечивающими непосредственное оказание услуги, так как 2 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги, и 1 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,7%).

11 респондентов ответили, что не стали бы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, 15 респондентов выразили неудовлетворенность графиком работы учреждения и 5 – не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: улучшить материально-техническую базу: приобрести новую музыкальную аппаратуру, сделать ремонт в учреждении, создать условия для инвалидов.

МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»:

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» (35%) обеспечить наличие официального сайта учреждения.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (59,4%) **обеспечить комфортные условия для предоставления услуг.** В наличии 1 комфортное условие из 5 возможных, 7 чел. не удовлетворены комфортностью

предоставления услуг. Обеспечить наличие биотуалета, кулера с питьевой водой

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (27,9 %) предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,2%) провести инструктаж с работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуги, а также обеспечивающими непосредственное оказание услуги, так как 5 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги, и 7 опрошенных выразили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,1%).

18 респондентов ответили, что не стали бы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, 15 респондентов выразили неудовлетворенность графиком работы учреждения и 7 – не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: капитальный ремонт здания Дома культуры. В приспособленном здании Дома культуры необходимо приобрести кулер с питьевой водой, наличие санитарно-гигиенической комнаты.

Приложение №4
к протоколу №2 от 16.11.2020 г. Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере образования и
культуры Черлакского муниципального района

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг
МБОУ ДО «Черлакская ДШИ»

Для совершенствования деятельности оцениваемой организации рекомендованы следующие меры.

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» (99,6%) разместить недостающую информацию на официальном сайте учреждения.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 100%.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» (58 %) предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. На стоянке учреждения установить дорожный знак «парковка для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил 100%.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 100%.

В соответствии с пожеланиями респондентов необходимо: приобретение новых музыкальных инструментов, учебных материалов - красок, кистей, холстов, мольбертов.